فن المشاركة الإيجابية
عـــن طـــريق الأذن..
وكيفية الإستماع الفعّال

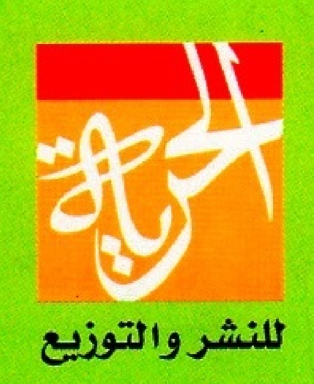
إستمع إلي..

هيـرمـان بـرس

أستمع لك..

LISTEN TO ME
LISTEN TO YOU

- الاستماع وأهميته في التواصل
- فن الإصغاء في العلاقة الزوجية
- كيف نبني علاقات صداقة؟
- ١٠ عادات للشخصية الناجحة
- الإتصال الجيد والتفاوض الناجح
- التعامل مع ذوي الطباع الصعبة



للنشر والتوزيع

حصريات مجلة الابتسامة

** شهر يونيو 2015 **

www.ibtesamh.com/vb

فن المشاركة الإيجابية
عــن طـــريق الأذن..
وكيفية الإستماع الفعال

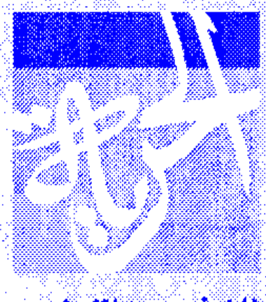


هيــرمــان بــرس



LISTEN TO ME
LISTEN TO YOU

- الاســتماع وأهميتــه في التــواصل
- فن الإصغاء في العلاقة الزوجية
- كيــف نبنــي عــلاقــات صــداقــة؟
- ١٠ عــادات للشخصيــة النــاجحـة
- الإتصال الجيد والتفاوض الناجح
- التعامل مع ذوي الطبــاع الصعبــة



للنشر والتوزيع

استمع لى

استمع لك

الحرية

للنشـر والتوزيـع

٣ ميدان عرابي - وسط البلد القاهرة

ت- ف ٢٠٢٢٥٧٤٥٦٧٩ +

محمول ٢٠١٢٢٣٨٧٧٩٢١ +

٢٠١١١٢٢٢٧٤٢٣ +

٢٠١٠٦٢٢٦٩٦١٤ +

E.: darelhorya@yahoo.com

اسم الكتاب	استمع لى استمع لك
اسم المؤلف	ايهاب كمال
رقم الإيداع	١٠٨٩١/٢٠١١

المقدمة

نصغي للاخرين للحصول على توجيهات.
نصغي من اجل ان نفهم.
نصغي من اجل ان نستمتع.
نصغي من اجل ان نتعلم.

ويظن الكثيرون منا ان الاصغاء الفعال مسألة لا تحتاج الى كثير من جهد. فنحن معتادون عليه نظرا الى اننا نصغي للاخرين معظم الوقت. ولكن الحقيقة ان هناك دراسات تفيد باننا نتذكر ما بين 25 بالمئة و50 بالمئة فقط مما يقوله من نصغي اليهم بسبب عدم قدرتنا على الاستماع الفعال. لنتصور اذن كم يفوتنا من معلومات ومن توجيهات وملاحظات نظرا الى اننا لا نصغي جيدا. ولنتصور ايضا الفرص التي تفوتنا لتحسين اوضاعنا ونفوذنا وقدرتنا على الانتاج وقدرتنا على التفاهم والتفاوض مع الاخرين. ولنتصور كم يفوتنا من الفرص لتجنب الصراعات وسوء الفهم مع الاخرين.

ولتحسين قدرتنا على الاصغاء الفعال المفيد يجب ان لا نسمع الكلمات التي يقولها الاخرون فقط ولكن علينا ان نفهم ما تحمله هذه الكلمات من رسائل.

وهذا يعني ان علينا ان نولي ما يقوله الاخرون اهتماما بالغا، وان لا ندع اشياء هنا وهناك تصرف انتباهنا، وان لا نشغل بالنا في التفكير برد على المتحدث قبل ان يتم حديثه وقبل ان نفهم ما يقوله فهما كافيا. واذا وجدنا ان التركيز على ما يقوله للمتحدث صعب، بامكاننا ان نكرر بعضا من عباراته ومفرداته الرئيسية بصوت مسموع، الامر الذي يساعد الذهن على التركيز والفهم.

ولتحسين القدرة على الاصغاء الفعال علينا ان نشعر المتحدث باننا نصغي الى ما يقوله. فالمتحدث – أي متحدث – يفكر في ذات نفسه ان كانت الرسالة التي يريد ايصالها واضحة لنا، ويفكر ان كان من المجدي ان يواصل حديثه معنا. وبامكاننا ان نشعره باننا متابعون لما يقوله بحركة من الرأس مثلا او بكلمة "نعم." وهذا لا يعني بطبيعة الحال اننا متفقون مع المتحدث في ما يقوله. ولكنه يعني اننا نتابع ما يقوله. وهذا يساعدنا ايضا في التركيز على ما يقوله المتحدث وتلقي الرسالة بوضوح.

***

الاصغاء الجيد
يمتص غضب الآخرين

11 ميزة للإصغاء :

1. يبعدك عن المشكلات .
2. ينبئك بما يجري حولك .
3. يجعلك متمكنا أكثر .
4. يجعلك تبدو ذكيا .
5. يزيد من قوتك .
6. يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين .
7. يكسب الاحترام .
8. يفاوض عنك .
9. يمتص غضب الآخرين .
10. يعزز مكانتك عند الآخرين .
11. يجلب محبة الآخرين .

12 طريق لتحسين الإصغاء:

1. عليك بالصمت .
2. عليك أن تدرك أن في إصغائك نجاحك .
3. أنصت بفهم .
4. تواضع في تقييم ما عندك وأعط فرصة للآخرين .
5. جهز نفسك للإصغاء .
6. جاهد كي تركز أثناء الإصغاء .
7. انتبه للإشارات التي تصدر عن المتحدث .
8. أمسك عليك لسانك .
9. لا تنشغل بالرد على المتكلم أثناء حديثه .
10. تجنب كل ما يصرفك عن الانتباه .
11. قل لنفسك إنك تريد معرفة شخصية المتحدث .
12. تعلم ألا تحكم على الأشخاص أو الأحداث إلا بعد فهمها جيدا .

15 سؤالا عن أسلوبك في تطوير الاتصال بالآخرين:

هذه مجموعة من الأسئلة ..لابد أن تكون إجابتك بنعم على كل هذه الأسئلة :

1. عندما ترغب في أن تقول شيئا ما هل أنت صادق في حاجتك لأن تقول هذا الشيء ؟

2. هل تدرك أن بعض الكلمات التي تختارها قد لا تعني نفس الشيء بالنسبة للآخرين؟

3. هل تدرك أن فهمك للرسالة التي تستقبلها قد يكون مختلفا عن الرسالة التي يقصد إيصالها إليك ؟

4. قبل أن تقوم بالاتصال هل تسأل نفسك عن ماهية الملتقي وكيف سيكون تأثير اتصالك عليه ؟

5. عندما تتحدث مع شخص آخر وجها لوجه هل تبحث عما يشير إلى أنه يفهمه ما تقول ؟

6. هل رسائلك مباشرة ومختصرة قدر الإمكان ؟

7. هل تتجنب استعمال مصطلحات أمام من لا يدرك معناه ؟

8. هل تتجنب استخدام اللغة الدارجة واللهجات العامية أمام من قد يستهجنها أو لا يفهمها ؟

9. هل تتحاشى استعمال كلمات من شأنها أن تصرف انتباه المستمع ؟

10. هل تعلم أن الطريقة التي تتحدث بها تعادل أهمية ما تقول ؟

11. هل تعي أهمية الرسائل غير اللفظية التي ترسلها وأنها تساعدك على تأكيد المعنى الذي تود إيصاله ؟

12. هل تدرس بعناية ما هـي أفـضل طريقـة لإفهـام المتلقـي لرسالتك ؟ سواء كان وجها لوجه ، أو بواسطة الهاتف أو المراسلة .

13. هل تكون آرائك عن الآخرين بناءا على ما تـسمعه مـنهم أم بناء على انطباعك عنهم ؟

14. هل تبذل مجهودا حقيقيا لقراءة الرسائل غير اللفظية التي يرسلها الآخرون عندما تتحدث إليهم؟

15. هل تحرص على تحسين مهاراتك في الاستماع ؟

***

الإصغاء الإيجابي الفعّال

نهدف من خلال هذه المقالة اطلاع المهتمين على أهمية الإصغاء وكيفية ممارسته والتعرف على مهارات الإصغاء لنعمل على تطويرها. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية، للاستماع، والإنصات، والإصغاء، فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع، وهي الأذن أما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث، وورد في سورة الأعراف الآية 7 "وإذا قرأ القرآن فاستمعوا له وأنصتو".

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت أكثر تركيزاً على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من متحدث، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أو شارد الذهن، أو أن يكون فكره مشغولاً بأمور غير تلك التي يسمعها. ويشترك الاستماع والإنصات بإمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث. فيمكن أن نستمع إلى الراديو، وننصت له أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مجاورة.

أما الإصغاء فهو الاستماع (للمتحدث) وله، أي استمع له وإليه، فالاستماع له بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين

لأن اللعين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث بالإدلاء بها عن طريق حركاته التعبيرية، بالوجه أو الأطراف الخ....

من خلال التعريفات اللغوية السابقة يمكن استخلاص التعريف التالي للإصغاء: أنه التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ بتفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءة من المصغي تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه، مع التركيز على الاستماع لكل شيء يقال وليس إلى ما تريد أن تسمعه فقط.

أهمية الإصغاء، الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من خلال الاستماع إلى حديث طويل. فعلى صعيد الاتصال لا يمكن تحقيق اتصال جيد إلا بالإصغاء الجيد، حيث أن الاتصال هو الطريقة التي يتم بها تبادل الأفكار والمعاني والأحاسيس والمشاعر، أو إرسالها، لذلك لا يمكن تحقيق اتصال جيد بدون إصغاء جيد. والمدير يحتاج عند التخطيط واتخاذ القرارات إلى معرفة آراء وأفكار ومشاعر العاملين معه ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإصغاء الجيد. إن التحقيق من غضب الآخرين، مرؤوسين أو مواطنين، أو أبناء أو آباء، يبدأ بالإصغاء إليهم، وإشعارهم بأن ما يدلون به هو موضع

اهتمام المصغي، لا يمكننا التوصل إلى تفاهمات، أو أمور مشتركة، إذا كان أحد الأطراف في حالة غضب.

إن التعرف على الحقائق والمعلومات المهمة أثناء سرد قصص من الآخرين علينا، يتطلب تمحيص هذه الأحاديث لنتبين المهم منها، والحقيقي، وهذا يتطلب مقدرة على الإصغاء ثم التفاعل عن طريق طرح الأسئلة.

مهارات الإصغاء الإيجابي

للإصغاء أربعة مهارات هامة هي: إعادة الصياغة والتلخيص والاستجابة للحركات التعبيرية والاستجابة للمشاعر. المهارات الأربعة يمكن تعلمها وجعلها جزءاً من سلوك الفرد.

إعادة الصياغة: وهي إعادة ما قاله المتحدث بأسلوب المصغي، وتهدف إلى إظهار مفهوم المصغي لما أدلى به المتحدث من كلمات وجمل، والتأكد من سلامة وصحة هذا المفهوم، مثال ذلك لقد فهمت من أقوالك الخ...، هل كان قصدك أن تقول الخ...هل ما فهمته من أقوالك صحيح.

التلخيص: وهي إعادة النقاط الرئيسية التي ذكرها المتحدث لأخذ الموافقة عليها، ويستخدم التلخيص في بداية الحوار لاستعراض ما تم في حوارات سابقة، أو في نهاية كل جزء من الجلسة أو آخرها.

ومثال ذلك، أريد أن ألخص الخ... دعنا نتعاون لتلخيص ما تم الحديث عنه الخ....

الاستجابة للحركات التعبيرية: الحركات التعبيرية هي تلك الحركات التي تبدو على وجه المتحدث أو جسمه، وكيف تستجيب لها، إن الاستجابة لها تعطي المتحدث انطباعاً هاماً بأن المصغي مهتم ومتفاعل مع المتحدث.

الاستجابة للمشاعر: الاستجابة للمشاعر هي أحد أساليب إظهار التفهم والتفاعل مع المتحدث، إن الحديث عن الموت أو مآسي معينة يتطلب من المصغي إظهار مشاعر المواساة للمتحدث ...الخ.

إرشادات حول الإصغاء الإيجابي

1. إنسى كل ما يُمكن أن تُفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع وترى.

2. لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذي يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً في طريق الإستماع الكامل لمحدثك والنظر إليه.

3. تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغي إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويُسيء إلى كبرياء محدثك.

4. إنسى كل ما يُلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التلفون الذي يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بالنظر مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

5. يُمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الإنطلاق في الكلام بإبدائك مُلاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: فعلاً، حقاً، مدهش، تحمست لإفكارك، أتفق مع رأيك ...الخ.

6. لا تنسى أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبهاً ومهتماً، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.

7. عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور في الحديث، لا تُصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال في بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.

8. لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأي أو النصيحة الفورية قبل أن ينتهي من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والإحترام.

9. تذكر دائماً أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، وأحاسيسه، فأسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

الإصغاء إلى العقل و الجسد:

نحن نصغي دائما إلى العقل ، و نتجاهل نداءات الجسد ...
أوشو

خلق الله الإنسان من جسد وعقل ، فهما وجهان لعملة واحدة ، كلاهما وجهُ الآخر، و لا يصح الإنسان إلا بصحتهما و تمامهما، في غلبة أحدهما على الآخر خلل في التكوينة الإنسانية، فتوازنهما مهم جداً لفهم الحياة و سعادة الإنسان.

جسد الإنسان مخلوق متكاملُ الوظائف، لا شيءَ ينقصه، كل شيءٍ يحتاجه يجده و يعرف الطريق إليه، الجسد يسلك الطريق الصحيح المنتهي إلى صحته و سلامته و عافيته. و يعرف علاج نفسه من أي مرضٍ يعتريه، فهم عالم و حكيم بذاته.

حين نُصغي أنفسنا إلى أجسادنا و نستمع إليها و نرى ما تريده فإن أجسادنا لن تقوم إلا بما تحتاجه لا بما لا تحتاجه، بعكس العقل فإنه يقوم بما تمليه عليه القواعد و يوحي به إليه المنطق، فالعقل يسير حسبما يُعبَّأ فيه و يُوجَّه إليه، و أما الجسد فهو يسير من تلقاء ذاته ، مرجعية العقل خارجية ، فهو يستقبل التعاليم ، و أما الجسد فمرجعيته داخلية فينطلق من ذاته لبناء و صون ذاته . لذلك فالجسد لن يقوم بشيء فيه مضرة عليه مطلقا .

إلزام الجسد بالتزام قواعد العقل تدميرٌ له و سيطرة عليه ، و هو لا يقبل التعليمات الخارجية الصارمة ، و لا يرتضي لأحد أن يستغله ، لأنه سيقوم بعملية تُفسد كلَّ شيءٍ على المُسيطر ، عند إلزامه بنوع من الطعام ، وهو لا يحتاجه ، فإنه لن يقبله ، و إن أُلزم عليه و أُجبرَ أدى ذلك إلى تمرُّضِهِ أو تقيؤه ، لأنه لا يتناسب مع حالته ، و لا يحتاج هذا الطعام ، فبناؤه غني عنه ، سيأخذ طعاماً مناسباً له إن احتاجه ، لأنه سيأخذ الطعام الذي يفيده لا الذي يرغبه . حين يتصرف الجسد في الطعام فإنه يأخذ من الطعام الكفاية لا الرغبة ، لكن العقل سيُجمِّل و يُحسِّن أنواع الطعام في عين الإنسان فيأكل ما لا يحتاجه الجسد و هنا تكون المشكلة في خلْقِ الأمراض و العلل الصحية . و عندما يُصاب الجسد بالمرض فإنه يُطهر نفسه بالمرضِ ليكون أصحَّ ، فليس المرضُ سلبيا في كل الأحوال ، و ربما جعل المرَض مُضراً الدواء الذي يُستعمل للعلاج منه ، فالجسد تعتريه الأمراض لتطهره من نفايات الأغذية .

نقع كثيراً ضحية لأمراض و تعب جسدي ، و السبب في أننا نسيطر على الجسد و نسلبه تصرفه ، و لو تركنا للجسد التصرف لقام بكل شيءٍ كما يريده و على أحسن حال ، يتدخل العقل كثيراً في التحكم في الجسد ، في فرض نوع الطعام ووقته ، و في تحديد ساعة النوم ، و في وقت المشي ، و قد يكون ما يضعه العقل غير متناسب مع حاجة الجسد

، فإذا تعارض الجسد و العقل ، و غلبَ العقلُ الجسدَ اختلَّ الكيان الإنساني ، فبدأت عليه علامات مرضٍ أو ضعف . لكن إن ترك للجسد حرية التصرف ، و أن يفعل ما يشاء فإنه سيكون في الطريق الصحيح ، سيأكل متى احتاج للأكل ، و سيشرب متى أحتاج للماء ، و سينام متى رأى أنه في حاجة للنوم ، و حين يفعل الجسد ذلك فإنه يفعل ما يضمن صحته و عافيته .

كم نحن بحاجة إلى أن نُصغي إلى أجسادنا ، و أن نجعلها تقوم بما تحتاج إليه ، فقد كفاها أن سيطرت عليها العقول بالتعاليم المستوردة من الخارج ، ففي تعاليم الجسد الذاتية الكثير الكفيل بسعادة الجسد .

كذلك الإصغاء إلى العقل مهم ، لأن العقل قائد يبني قيادته على ما تخزَّن لديه ، المشكلة في العقل إن استسلم لكل تعليم من التعاليم و بدأ تطبيقه على الجسد ، هنا مكن المشكلة و خطورتها ، لا يستغني العقل عن التعلم ممن سبق ، لكن لا يستسلم و يكون الجسد هو الضحية ، وظيفة العقل تمحيص التعاليم ، و إدارة تطبيقها على الجسد ، هنا سيكون التكامل بينهما ، الجسد بلا عقل لا شيء ، و عقل خاوٍ لن يفيد الجسد ، و كذلك العقل الإمَّعة سيكون كارثة على الجسد ، و العقل بلا جسد صحيح لا شيء ، و الجسد المُهمَل و المُطلَق له عنانُه ربما يكون معطِّلا للعقل و وظيفته ، و إذا تعطلت وظيفة العقل لم يكن الإنسان

ممتازاً عن غيره من ذوي الحياة مـن المخلوقـات . لـذلك فالموازنـة بـين الجسد و العقل و الإصغاء إلـيهما مهمـة جـداً . فـبهما يكـون التكـوين الإنساني الكامل و الذي به تتحقق السعادة و الراحة .

***

الإصغاء..
فن المشاركة الإيجابية مع من حولنا

فن الإصغاء هو نصف الحديث، فإذا لم يصغ إليك أحد فما فائدة الحديث؟ هذه حقيقة يبدو أن الكثيرين من المحدثين لا يشكون فيها، ومع ذلك فالإصغاء ليس من السهولة بقدر ما يتوهم الكثيرون، ذلك لأن على السامع أن يفك رموز الكلمات ومعانيها، فضلا عن قصد ذاك الذي يتلفظ بها. ولنكن صريحين فنقول إننا لا نحب الإصغاء فالقاعدة العامة هي أننا نتكلم أكثر مما نعير آذاننا لما يردده الآخرون. والمهم في نظر بعضهم أن يتكلم أكثر من سواه، حتى لو لم يكن لديه ما يقول، وبقدر ما نجهل من أمر من الأمور بقدر ذلك نتكلم عنه ونبدي من الاقتناع فيه، وفضلا عن ذلك، كم بيننا من تبدو عليه أمارات الإصغاء والاهتمام، وهم في الحقيقة يفكرون في كلام يأملون من ورائه أن يفاجئوا الحضور في مجتمع عندما يعطون فرصة الكلام، مع أنه ليس من الصعب تعلم فن الإصغاء. نصف مصغ! وفي دراسة استغرقت شهرين في الولايات المتحدة الأمريكية تناولت الاتصالات الشخصية

لثمانية وستين شخصا في مختلف الأعمال، تبين أن ٧٥ ٪ من مواضيع النهار تتم بالاتصال الشفهي، بمعدل ٣٠ ٪ للحديث و٤٥ ٪ للإصغاء أو الاستماع. ومع ذلك فمعظمنا لا يعرف كيف يصغي، وأجرى الدكتور رالف نيكلز وليونارد ستيفنز، الأستاذان في جامعة مينيسوتا الأمريكية، طوال سنتين دراسة وقياس القدرة على الإصغاء لدى الآلاف من الطلاب، كما أجريا بعد ذلك دراسة تلك القدرات لدى العشرات من العاملين في حقل التجارة والمهن الحرة، فكان الشخص المتوسط هو نصف مصغ حتى عندما يحاول فإنه لا يحفظ إلا حوالي ٥٠ ٪ مما يسمعه مباشرة بعد سماعه. إصغاء حسن وعملية الإصغاء تتطلب منك أن تقوم بأكثر من ترك موجات الصوت تدخل أذنيك، تماما كعملية القراءة التي تتطلب أكثر من النظر إلى الأسطر المطبوعة، فالإصغاء الحسن يتطلب الاشتراك الإيجابي، إلا أن هناك عقبات كثيرة تعترض هذا السبيل، منها أننا نفكر بسرعة أكثر مما نتحدث، فنسبة الحديث لدى معظمنا هي حوالي ١٢٥ كلمة في الدقيقة، في حين أننا نفكر بمعدل أربعة أضعاف هذه السرعة، مما يعني أنه في كل دقيقة يتحدث المرء إلينا فيها ينبغي لنا طبيعيا أن نضع جانبا فترة تفكير تتسع لنحو ٦٠٠ كلمة. أندية للإصغاء ويتفق أحيانا وسط جمهور من المستمعين أن واحدا فحسب من بين أربعة أشخاص يفهم جليا ما يقوله المتحدث أو الخطيب، لذا أنشأت بعض الأندية في أوروبا والولايات المتحدة، بغية شحذ ملكة الإصغاء والاستماع لدى المنتسبين إليها،

صفوفا خاصة أسمتها صفوف الإصغاء، حيث يقرأ أحد الحضور نـصا بصوت مرتفع، في حين يحصر الباقون الجالسون حول المائدة تفكـيرهم في أقواله، ومن ثم يوجز كل واحد منهم ما أصغى إليه واستمع، لتقارن بعد ذلك النقاط التي يحصل عليها كل واحد، مما يتيح ملاحظـة فـروق كبيرة في هذه النقاط الممنوحة لهـم، وشـيئا فـشيئا يكتـسب المـستمعون ملكة الإصغاء.

***

الإصغاء والخلوة مع الذات

يبيّن إريك فروم (عالم نفس وفيلسوف إنساني ألماني أمريكي) في كتابه "الإنسان من أجل ذاته: بحث في سيكولوجية الأخلاق" أنّ شرط الوجود الإجتماعي هو الوجود في البيت، وشرط الإصغاء إلى الآخر هو الإصغاء إلى الذات. وإصغاء المرء إلى نفسه يواجه في ثقافتنا الحديثة صعوبات جمة. يقول فروم: "إنّ إصغاء المرء إلى نفسه شديد الصعوبة لأنّ هذا الفن يقتضي قدرة أخرى، نادرة في الإنسان الحديث: هي قدرة المرء على أن ينفرد بذاته. ونحن في الحقيقة قد أنشأنا رُهاب الإنفراد؛ ونفضِّل أتفه صحبة أو حتى أبغضها، وأكثر النشاطات خلواً من المعنى، على أن ننفرد بأنفسنا. الأننا نعتقد أننا سنكون في صحبة بالغة السوء؟ أعتقد أنّ الخوف من أن نكون وحيدين مع من أنفسنا هو إلى حد ما شعور بالإرتباك، يقارب الرعب من رؤية شخص معروف وغريب في وقت واحد؛ فنخاف ونولّي الأدبار. فنُضيع بذلك فرصة الإستماع إلى ذواتنا، ونستمر في جهلنا لأنفسنا".

على أنّه لا مندوحة للإنسان الذي يود أن يتقدم في الحياة من فهم نفسه بعمق إذا أراد أن يفهم الذين حوله ويفهم العالم. فالمعرفة

النفسية ليست إختصاصاً قد نميل إليه أو لا نميل، بل هي ضرورة لنا جميعاً مهما كانت إختصاصاتنا وتوجّهاتنا. ويقول فروم في كتابه "فن الإصغاء": "كيف للمرء أن يعرف العالم؟ كيف للمرء أن يعيش ويستجيب كما ينبغي إذا كانت تلك الأداة التي ستعمل، والتي ستقرر، مجهولة بالنسبة إلينا؟ نحن المرشد، والقائد لهذا الـ"أنا" الذي يتصرف على نحو ما لنعيش في العالم، ونكوّن القرارات، ونولي الأولويات، وتكون لنا قيم. فإذا كان هذا الـ"أنا"، هذا الفاعل الأساسي الذي يقرر ويفعل، لا نعرفه كما ينبغي فإنّه ينجم عن ذلك أن كل أفعالنا، وكل قراراتنا قد تمت بحالة نصف عمياء أو بحالة نصف متيقّظة". ويقول أيضاً: "إنّ التحليل النفسي ليس مجرد علاج، بل هو وسيلة لفهم الذات. أي أنّه وسيلة في فن العيش، وهي في رأيي أهم وظيفة يمكن أن تكون للتحليل النفسي".

وإذا كانت فصول هذا الكتاب قد وُجّهت أصلاً لقائدة المحللين النفسيين، فإنّها قد راعت في الوقت نفسه أن تكون عوناً لكي يحلل كل إنسان نفسه ويفهمها ذاتياً. فمشكلة الإنسان ليست مستحيلة الحل، ولكن يجب مع ذلك عدم الإستهانة. ونحن نجد في ثقافتنا العربية عند بعضهم نوعاً من الميل إلى الإستهانة بالمشكلات الخطيرة التي تواجه المجتمع أو الأُمّة، توهماً من أولئك الناس أنّهم يسهّلون حلها. وهم في الحقيقة في عدم تحليل المشكلة في مختلف أبعادها، وإيمانهم بحل سحري آت لا ريب فيه، إنّما يعبّرون عن يأس عميق من حلها

وعن ميل دفين إلى إسكات كل محاولة جدية للتغلّب عليها. ويقول فروم في هذا الكتاب: "وكل نوع من التشجيع المغلوط فيه قاتل، مؤذ، إلا إذا كان المريض في حالة ميؤوس منها إلى حد أنّ المرء لا يستطيع أن يتوقّع أن يكون للحقيقة الكاملة أي جدوى بعد ذلك". ويقول أيضاً: "فإذا شجّعتُ شخصاً وبالغت في تقليل شدة المشكلة، فإنني لا أقوم إلا بإيذاء الشخص، وذلك ببساطة لأنني أمنع طاقة الطوارئ من الظهور".

والكتاب غني بالأفكار التي تساعد الإنسان على الإصغاء إلى نفسه وإلى غيره، غني بالتجارب والخبرات والأمثلة التي تساعد على معرفة الإنسان وتقدمه إلى الأمام، وعلى كشف ما يبديه المرء من مناورات لمقاومة التغيّر والصحة والتقدم، ومنها الميل إلى التوفيقية، وتساعد كذلك على التغلّب عليها.

وفي هذه المقدمة لا أود أن أقدّم تعريفاً تقليدياً بالمؤلف، الذي أستاذ عظيم في فن الإصغاء، بل سأحاول تقديم صورة وجيزة عن علم النفس لديه بمقارنته بنظرية الأنظمة الحية.

- فروم ونظرية الأنظمة الحية:

تحتل نظرية الأنظمة الحية في هذه الأيام مركز الصدارة في العلم. وتتم فيها رؤية التنظيم الذاتي، وبتعبير آخر، الإستقلال الذاتي،

على أنّه علامة الحياة الفارقة؛ وهذه الفكرة يتم سبرها في عدة أنواع من السياقات، فيدرسها على مستوى الخلايا هومبرتو ماتورانا (Humberto Maturana) وفرنشيسكو فاريلا (Francisco Varela)، وتدرسها على مستوى الأسرة مدرسة ميلانو، ويدرسها على مستوى المجتمع نيكلاس لومان (Niclas Luhman). وفي كل هذه الحقول إستكشف العلماء الأنظمة الحية، والكليات المتكاملة التي لا يمكن أن تُختزل خواصّها إلى خواص أجزاء أصغر منها. وتتيح نظرية الأنظمة طريقة جديدة في رؤية العالم وطريقة جديدة تُعرف بـ"التفكير على أساس الأنظمة" أو "التفكير النظامي" وهذا يعني التفكير على أساس السياق والعلاقات والنماذج والسيرورات. والأنظمة الحية ليست طويلة - بل هي شبكات - على حين أنّ التراث العلمي التقليدي قائم على التفكير الطولي. وتقول نظرية الأنظمة إن ماهية الحياة لا تكمن في الجزئيات، بل في النماذج والسيرورات التي ترتبط بها هذه الجزئيات، ونماذج الحياة الأساسية هي طرق ترتيب العلاقات بين السيرورات البيولوجية.

والتحوّل الذي كان بالغ الإثارة في الفيزياء الحديثة كان تحوّلاً من رؤية العالم الفيزيائي بوصفه مجموعات الكينونات المنفصلة إلى رؤية شبكة العلاقات. فما ندعوه جزءاً من نموذج في تلك الشبكة من العلاقات قابل للتمييز، لأنّ له بعض الثبات. ويعتقد علماء نظرية

الأنظمة بهذه الطريقة بدقة. وهم يقولون إنّ الكائن الحي يحدَّد بعلاقته بالبقية. فخواص الأشياء تنساب من علاقاتها. ورؤية العالم في نظرية الأنظمة إيكولوجية هوليسية، وتعني هوليسية أنها كلية ولكن كليتها ليست مجموع الأجزاء. وهذه الرؤية هي أكثر من ذلك.



مفهوم الاستماع وأهميته في التواصل

مفهوم الاستماع

هو فهم الكلام ، أو الانتباه إلى شيء مسموع مثل الاستماع إلى متحدث بخلاف السمع الذي هو حاسته وآلته الأذن ، ومنه السماع وهو عملية فسيكولوجية يتوقف حدوثها على سلامة الأذن .

ومفردات الإستماع : هي عدد الكلمات التي يفهمها الإنسان عندما يستمع إليها ، وتسمى أيضا المفردات السمعية ، وكلما كثر عدد المفردات السمعية ساعد ذلك على تقدم المبتدئين في القراءة.

أهمية الإستماع:-

للإستماع أهمية كبيرة في حياتنا ، إنه الوسيلة التي يتصل بها الإنسان في مراحل حياته الأولى بالآخرين ، عن طريقة يكتسب المفردات ، ويتعلم أنماط الجمل والتراكيب ، ويتلقى الأفكار والمفاهيم ، ويكتسب الأصوات شرط لتعلمها سواء لقراءته أو كتابته ، كما أن الإستماع الجيد لما يلقى من معلومات أو يطرح من أفكار أمر لا بد منه

لضمان الإستفادة منها والتفاعل معها ولقد ثبت أن الإنسان العادي يستغرق في الإستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه في القراءة .

أما من حيث أهمية الإستماع في العملية التعليمية فلقد ثبت بالبحث أن الأطفال يتعلمون عن طريق القراءة بنسبة 35٪ من مجموع الوقت الذي يقضونه في التعلم ، بينما يتعلمون عن طريق الكلام 22٪ ويتعلمون عن طريق الإستماع 25٪ من هذا الوقت

الفرق بين السماع والإستماع والإنصات:-

يقصد بالسماع مجرد استقبال الأذن لذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها انتباها مقصوداً .

أما الإستماع فهو مهارة أعقد من ذلك، أنه أكثر من مجرد سماع إنه عملية يعطي فيها المستمع اهتماما خاصاً وانتباها مقصوداً لما تلقاه من أصوات . إن الالتفات إلى هذه الأصوات ومحاولة إعطائها معنى أمراً عقد من مجرد السماع لها.

صفات المستمع الجيد:-

من الصفات التي يتصف بها المستمع الجيد أنه يعرف كيف يسمع إلى الآخرين وأنه لا يستمع إلى الأشياء بأسلوب واحد ،والمستمع الجيد هو ذلك الذي يستطيع انتقاء ما ينبغي أن يستمع إليه ، وبذلك لدية القدرة على التقاط الأفكار الرئيسية فيما يستمع إليه ، كما يستطيع

التمييز بين هذه الأفكار ، وبين الأفكار والثانوية ، ويستطيع التميز بـين ما هو حقائق وما هـو أراء فـيما يـستمع إليـه ، وكـذلك يمكنـه متابعـة الحديث ما لو سكت المتحدث

أساسيات تدريس الإستماع:-

0 الانتباه : مطلب رئيسي لسماع رسالة وتفسيرها .

0 حذف عوامل التشتيت الشعورية واللاشعورية : ومن أمثلة ذلك الإستماع للمتحدث بدلاً من الرسالة .

0 التدريس السلم يزيد مـن وعـي الطالـب بأسـاليب توجيـه الانتباه إلى جانب أساليب تجنب التشتت .

0 فهم الرسالة : يجب على الطالب أن يـتعلم كيـف يوجـه مـا يعرفه عن الموضوع نحو تفسيره .

0 الإستماع الجيد : يتطلب الإستفادة الكاملة بالتفاصيل.

0 تكـوين مهـارة الإسـتماع الناقـد ، يتطلـب التـدريب عـلى أكتشاف المتناقضات المنطقية وأساليب الرعاية المفوضه.

0 الإستماع الكفء.

0 معاني الكلمات يجب إدراكها فوراً.

0 كفاءة الإستماع يرتبط ببعض العوامـل مثـل التـأثير والحـزم والتدريب والذكاء ودرجة الانتباه

أهداف تدريس الإستماع:

0 أن يقدر المتعلمون الإستماع كفن هام من فنون اللغة .

0 أن يتخلص المتعلمون من عادات الإستماع السيئ .

0 أن يتعلمون كيف يستمعون بعناية.

0 أن يستطيعوا تميزا وجه التشابه والاختلاف في بداية الأصوات.

0 أن تكون لديهم القدرة على أدارك الكلمات المسموعة.

0 أن تنمو لديهم القدرة على المزج بين الحروف.

0 أن تنمو لديهم القدرة على إكمال الحروف الناقصة.

0 أن تنمو لديهم القدرة على توقيع ما سيقوله المتكلم.

0 أن يكونوا قادرين على تصنيف الحقائق والأفكار

0 أن يكونوا قادرين على استخلاص الفكرة الرئيسة من الأفكار.

0 أن يكونوا قادرين على التفكير الأستنتاجي

0 أن يكونوا قادرين على الحكم على صدق محتوى المادة المسموعة.

0 أن يكونوا قادرين على تقويم المحتوى تشخيصا وعلاجاً.

شروط الإستماع:-

0 ينبغي أن يكون المعلم نفسه قدوة للتلاميذ في حسن الإستماع فلا يقاطع تلميذا يتحدث ولا يسخر من طريقة حديثه.

0 ينبغي أن يخطط المعلم لحصة الإستماع تخطيطاً جيداً.

0 ينبغي أن يختار المعلم من النصوص والموافق اللغوية ما يجعل خبرة الإستماع عند التلاميذ ممتعة يطلبون تكرارها .

0 ينبغي أن يهيئ المعلم للتلاميذ إمكانات الإستماع الجيد ، كأن يعزل مصادر التشتت أو يجلسهم في مكان مغلق .

0 ينبغي ألا يقتصر الإستماع على خط واحد من خطوط الاتصال مثل أن يكون يبن المتعلم والتلاميذ إنما ينبغي أن يتعدى هذا إلى تلميذ وأخر.

0 ينبغي عند التخطيط لدرس الإستماع أن يحدد المعلم بوضوح نوع المستمع الذي يريد توصيل التلاميذ له.

معوقات الإستماع:-

إن الإستماع الدقيق أمر جوهري في الاتصال فضعف القدرة على الإستماع تؤدي إلى تعويق الكلام عن القيام بوظيفته ومن ثم فشل عملية الاتصال. وقد يرجع ضعف الإستماع إلى عوامل تكمن في الكلام.كالتفكك في التراكيب وعدم الدقة في التنظيم وغموض

المصطلحات ، ونستطيع هنا أن نجد سته معوقات للإستماع ينبغي أخذها بعين الاعتبار وهذه المعوقات هي :-

1- التشتت:

قد يتوقع المستمع أن يكون المتحدثون مثيرين ، ومع هذا فعليه أن يبذل جهده لمتابعة الخط الفكري للحديث إذا يصعب على الإنسان أن ينشغل بعقلة في مشاكله الشخصية ويتابع في ذات الوقت ما يقال.

2- الملل:-

قد يصيب الملل المستمع قبل أن ينتهي المتكلم ، وهنا ينبغي ألا يكون المستمع متسرعا بل لا بد أن يكون مستقبلا نشطا حتى إذا لم يجد ما يشبع شغفة استمر في الإستماع أيضا.

3- عدم التحمل:-

ينبغي للمستمع أن يكون مثابراً وصابراً ، وأن يتعود على التحمل والإنصات والمتابعة.

4- التحامل:-

لا يتوقع المستمع الجيد الكمال اللغوي للمتكلم فعادة ما يواجهه أخطاء صغيرة في البناء وفي النطق وكلنه لا ينصرف عن أفكار الكاتب.

5- البلادة:-

يحتاج الإستماع الجيد إلى كل النشاط العقلي للمستمع لذلك ينبغي أن يستحث نفسه دائما على فهم الحديث.

6- التسرع في البحث عما هو متوقع:-

يميل كثير من الناس إلى أن يسمعوا ما يتمنون سماعة ، وبدلا من الانتظار حتى يكمل المتحدث فكرته ينصرفون عن الإستماع لمجرد عدم تحقيق ميلهم أو ينحرفون باستنتاجاتهم عن المعني

خطوات درس الإستماع :-

ينبغي أن يسير درس الإستماع في خطوات محددة :-

0 تهيئة التلاميذ لدرس الإستماع : أن يبرز المعلم لهم أهمية الإسنماع ، وأن يوضح لهم طبيعة المادة العلمية التي سوف يلقيها ، والتعليمات التي سوف يصدرها.

0 تقديم المادة العلمية بطريقة تتفق مع الهدف المحدد.

0 أن يوفر للتلاميذ ما يراه لازما لفهم المادة المسموعة .

0 مناقشة التلاميذ في المادة التي سمعت.

0 تكليف بعض التلاميذ بتلخص المسموع.

0 تقويم أداء التلاميذ عن طريق إلقاء أسئلة أكثر عمقا وأقرب إلى الهدف المنشود.

محاذير في تعليم الإستماع :-

(أ)- التنغيم : يميل التنغيم في دروس الإستماع إلى محاكاة التنغيم الذي تستخدمه الأمهات مع أطفالهن الرضع وهذا غير ملائم في معظم المواقف والاستعمالات اللغوية.

(ب) النطق العرفي: وهو نطق المثقفين للغة بشكل غريب يختلف عن اللغة العربية اليومية التي ألفها.

(ج) حينما تكون هناك محادثة يستلزم وجود أكثر من متحدث واحد ، فالمستمعون ينتظرون المتكلم حتى ينتهي قبل أن يبدءوا الحديث معه.

(د) المفردات : تحدد دروس الإستماع المفردات المستخدمة فيها بصورة خاصة ، كذلك فإن لغة دروس الإستماع تميل إلى الأنماط الأدبية.

وخلاصة القول أن خبرات الإستماع التي تراعي في إعداد الدروس مازالت بعيدة عن خبرات المحادثة التي نستمع إليها في الحياة اليومية.

الخاتمة:

إن التطور الأخير في وسائل الاتصال ووسائل البث التلفزيوني الذي يحمل غزوا ثقافيا أجنبيا لا يتطلب " كفالة المستمع " أي سيطرته على الحد الأدنى المقبول من مهارات الإستماع بل يستلزم كفاءة المستمع في سيطرته على الحد الأعلى لمهارات الإستماع واستخدامه لهذه المهارات بأكبر قدر من الإيجابية والفاعلية.

***

الإصغاء والاستيعاب

ليس سهلاً إجادة فن الإصغاء إلى الآخر لاستيعاب الكلام ومدلوله، لأنه تمرين متواصل لكبح الذات عن الكلام والاستماع إلى كلام الآخر وتدقيق كلماته ومتابعة نبرات صوته المشددة على مخارج حروف الكلمات لتعين المعنى والدلالة فليس كل الكلام ذو معنى ودلالة. يتطلب الكلام عموماً مقدمة وتوصيف وتمهيد لصياغة الجمل وتحديد معناها ومن ثم نطقها بالكلام والنبرات الصوتية المتباينة لتصل إلى الآخر. وبذلك فإن معظمه رتوش ودعائم تسند المعنى بصلات مختلفة لاستيعابه وإدراكه ومن ثم تحليله لاستنتاج المعنى الحقيقي لصياغة الإجابة الصحيحة.

إن غاية الكلام ليس الكلام نفسه، وإنما ما يحمله من مدلولات يراد تمريرها إلى الآخر فمن دون تمرين الذات على فن الإصغاء على نحو دقيق لا تُفعل آليات الاستيعاب لإدراك المعنى الذي يتطلب تمريناً متواصلاً لإكساب الذات مهارة الإصغاء بعدّ للإنسان أذنين ولسان واحد فعليه أن يسمع ضعف ما يتكلم.

يعتقد ((جون برادلي)) " أن الإصغاء مهارة عقلية، تحتاج إلى تمرين عملي متواصل في الحياة ".

إن الإصغاء ليس إستماعاً إلى الآخر، أنه فن تفكيك الكلام لاستيعابه وتحليله وإدراك صدقه من عدم صدقه وفن تمييز ما يقال من كلام مباشر وما لا يقال على نحو غير مباشر وما تخفي الكلمات ومخارجها الصوتية العالية أو المنخفضة على نحو لاواعي من معانٍ، فما يجري تمريره خلال الكلام على نحو غير مباشر أبلغ معنى من الكلام المباشر ذاته.

إن خشية الفرد في اللاوعي البوح ما بداخله من أفكار كامنة لا تتفق مع أحكام الواقع تحجبها مرشحات العقل الواعي عن الخروج خلال الكلام فتخرج على نحو لاواعي خلال الكلام الخفي المندس في سياق الكلام المباشر كنوع من الخداع يمارسه العقل اللاواعي على مرشحات العقل الواعي ليمرر أفكاره الكامنة بعبارات تحتمل أكثر من معنى تصاحبها نبرات صوتية عالية بقصد تأكيد معناها الحرفي غير المباشر إلى معنى مباشر يحقق غاية المتكلم من دون أن يتحمل تبعات عدم اتفاقها مع أحكام الواقع.

لذلك يتطلب الإصغاء على نحو دقيق لا إلى الكلام المباشر وحسب، بل إلى الكلام غير المباشر الذي يعدّ جوهر الكلام وغائيته. ولا يجري ذلك من دون إجادة فن إصغاء ماهية الكلام والإنتباه إلى الإشارة المصاحبة لدالة الكلمة وحركة الجسد والتحولات الواعية

واللاواعية لنبرات الصوت المتباينة لاستيعاب المعنى الحقيقـي لمـدلول الكلام.

ينصح ((جون برادلي)) الفـرد قـائلاً : " إصـغي إلى الكـلام ودقق في نبرات الصوت، فالمتكلم لا يضع دائماً كل شيء في كلماته وإنـما كل تحول في نبرات صوته يحمل دالة ومعنى وكل تغيير في لـون الوجـه والإشارة الموجه وحركة الجسد تخفي معانٍ كثيرة ".

إن الكلام فعلاً قصدياً واعياً يـسعى الفـرد خلالـه إلى تحقيـق هدف ما في ذهن الآخر، لذلك التحقق من صـدقه يتطلـب إجـادة فـن الإصغاء للبحث عّما يحمله الكلام القصدي الواعي من دلالات خفيـة وكلمات مشفرة لاواعية عند صياغة الكـلام الـواعي المبـاشر. لأن فـن الإصغاء الدقيق إلى الكلام ومحموله الخفي ذو المعاني والإشارت الموجه والحركات الجسدية اللاواعية المصاحبة تساعد عـلى اسـتيعاب الكـلام على نحو كبير ومن ثم إدراكه وتحليله لتحديد صدقه من عدم صدقه.

إن الإصغاء من دون مقابلة الآخر وجهـاً لوجـه يلغـي صـور الإشارة وحركات الجسد، لكنه لا يقلل أهمية فن الإصـغاء لأنـه يركـز على نحو مباشر على النبرات الصوتية المتباينة للمتكلم وتشديده الواعي أو اللاواعي على مخارج بعض حروف الكلمات من دون غيرها لتمريـر المعنى الهادف إلى ذهن الآخر.

لا تشتغل عملية الإصغاء إلى كلام الآخر وحدها، وإنما تشتغل إلى جانبها آليات العقل الواعي واللاواعي لاستيعاب الكلام وإدراكه وتحليله لصياغة الرد على فحواه الواعي المباشر واللاواعي غير المباشر المصاحب لسياق الكلام أو لإيجاد السبل الفعالة لإدراك المعنى. ويمكن عدّه عملية مجهدة على نحو كبير خاصة إن كان كلام مهماً ويتطلب إجابة مسؤولة.

يعتقد ((جون برادلي)) " أن من يصغي جيداً إلى كلام الآخر، يميز على نحو دقيق صدق الكلام من عدم صدقه ".

من الأهمية القصوى في البرامج التربوية لإعداد الجيل الفتي تدريبه على نحو لاواعي على فن الإصغاء وإرشاده إلى الأساليب التربوية الصحيحة لاستيعاب الكلام وإدراك معناه وتحليله قبل الإجابة. لأن فن تلقي المعلومة على نحو دقيق يزيد الاستيعاب فيختصر مسافات التواصل مع الآخر ويقلل سوء الفهم، وكيفما تصغي إلى الكلام تستوعبه أكثر وتدرك بدقة مغزاه الصحيح ؟.

***

7 طرق للتدرب على الإصغاء

1- أنظر إلى الشخص الذي يتحدث، فالشخص الذي يستحق أن تصغي إليه يستحق كذلك أن تنظر إليه. وسيساعدك ذلك في التركيز على ما يقول.

2- ابدي اهتماما عميقا بما يقوله ذلك الشخص. وإن كنت توافق على ما يقوله فأومئ برأسك علامة الموافقة، وإن كان يروي قصة فابتسم. استجب لتلميحاته، وتعامل معه.

3- انحني باتجاه الشخص المتكلم. ألم تلاحظ قط بأنك تميل للانحناء باتجاه المتحدث المثير للاهتمام وتنأى بعيدا عن المتحدث الممل؟

4- وجه أسئلة إذ أن هذا يجعل الشخص الذي يتكلم يدرك بأنك لا تزال مصغيا له.

5- لا تقاطع المتكلم، بل -بدلا من ذلك- اطلب منه أن يخبرك المزيد. ومعظم الناس يشعرون بالإطراء الشديد إن لم تقاطعهم حتى ينتهون من كلامهم. ولكنهم يشعرون بإطراء مضاعف إن شجعتهم بالكلام بحرية، كأن تقول : هل سمحت بالتعمق قليلا في النقطة الأخيرة؟ أو قل أود أن أعلم المزيد عما كنت تقوله عن كذا أو كذا.

6- ابق ملازما للموضوع الذي يتناوله المتكلم، ولا تغير المواضيع إلى حين انتهاء الشخص مما يتحدث عنه، مهما بلغ شوقك لبدء موضوع جديد.

7- استخدم كلمات المتحدث لكي توضح النقاط التي تتحدث عنها. وعندما ينتهي الشخص الآخر من كلامه، أعد على مسامعه بعض الأشياء التي ذكرها.

***

فن الإصغاء و التواصل في العلاقة الزوجية

من أكثر المشاكل انتشاراً عند بعض الزوجات عدم التواصل و إصغاء أزوجهن إليهن و العكس صحيح. مثلاً عندما يتجاهل الزوج زوجته حينما تكلمه في موضوع يتعلق بالمنزل أو تربية الأطفال فيسمع جزءا من قولها ثم يبدأ في سرد الحكم و المواعظ أو الانفعال و الغضب في وجهها أو التزام الصمت السلبي معها.

فالبحث عن المودة و الاهتمام الصادق بين الطرفين من أكثر الأمور الصعبة في حياتنا، فالمودة تبدأ عندما يسمع الزوجان لبعضهما لبعض، ويعبران لبعضهما عن جميع مشاعرهما حتى قد تعرضهما للرفض أحياناً؛ فإن الإصغاء و التواصل يعتبران من أكثر العوامل قوة وتأثيراً في نوعية العلاقة الزوجية، وعندما يكون التواصل و الإصغاء جيدين في العلاقة الزوجية فسوف يستطيع الزوجان حل مشاكلهما بطريقة أكثر عقلانية. نضرب مثالا بالزوجة، ونريد أن نعرف ماهي الأسباب التي تدفع الزوجة إلى الحوار و التواصل مع الزوج:

1- ترغب الزوجة في أن تطلع الـزوج عـلى مـا تريـد قولـه أو فعله.

2- عندما تكون الزوجة في حالة توتر و قلق شديد فالتواصـل مع الزوج و الإصغاء لها يساعدها عـلى الـشعوربالراحة و التركيـز مـن خلال قدرة على امتصاص غضب الزوجة.

3- بعض الزوجات تريـد التواصـل و الإصـغاء مـن الـزوج بهدف زيادة محبتها، وذلك من خلال الكلام المفيد أو غير المفيد ويـذكر هنا " خير الكلام ما قل ودل ".

ومن خلال ذكر الأسباب لابد أن يكون هناك تحسين التواصل و الإصغاء بين الزوجين من حيث لو أن كل طرف أراد أن يحسن طريقة التواصل و إن كان أحد الطرفين لا يريد ذلك، فإن المهمة ستكون أكثـر صعوبة؛ لذا نحن نسعى إلى تقـديم نـصائح للـزوجين: أن يـتعلم كـل طرف فن التواصل والإصغاء و الحوار مع بعضهما بطريقة إيجابيـة، وإذا كان أحد الطرفين غير مهيئاً للتواصل و الإصغاء فليعتـذر للآخـر بـود واحترام. لابد على الـزوج أن يـدرك أن الزوجـة مـن حقهـا أن تـشعر بالغضب كأي شخص، ومـن خـلال الحـديث و النقـاش مـع الـزوج وإخراج الزوجة كل ما في داخلها يوفر لها ذلك الراحة النفسية؛ لذا على الزوجين أن يكون لديهما تأسيس تواصـل وإصـغاء أفـضل في العلاقـة الزوجية، وذلك يتطلب مهارات من خلال أن تكون على وعي بأفكارك

و مشاعرك الحقيقة، ومشاركة الطرف الآخر بذلك، وإعطاء ردود فعل إيجابية تجاه الموقف، و التعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة معقولـة. أن تشرك الطرف الآخر في مقاصدك وعدم اللجـوء إلى الـصمت الـسلبي حتى لا يترتب عليه مشاكل. توفير الجو المناسب للتواصـل و الإصـغاء بين الطـرفين بحـسن اختيارالعبـارات وعـدم التركيـز في الحـوار عـن المستقبل فقط و لا عن الماضي فقط فلا بد أن يكون هناك وسط في الأمر و التعامل وعدم الإفراط فيه.

وأخير أقول للـزوج و الزوجـة إن الـزواج النـاجح يبـدأ مـن الطرفين و ليس من طرف واحد فقط، ويلعب كلا الزوجين دوراً مهـما في تحسين الزواج من خلال ما يقدمانـه مـن الحـب و الـدعم و إصـغاء الجيد و التواصل وتجنب المشاكل الزوجية.

***

عدم القدرة وتأثيره على التواصل

مما لا شك فيه أنه إذا كانت مهاراتك في التواصل الشخصي مع الآخرين ضعيفة (ومن ضمنها الاستماع الفعال) ، فستتأثر إنتاجيتك بدرجة كبيرة، و ذلك ببساطة لأنك تفتقر إلى الأدوات التي تساعدك على التأثير و الإقناع و التفاوض، والتي هي من أهم العوامل اللازمة للنجاح في مكان العمل . إن خطوط التواصل يجب أن تكون مفتوحة بين الأفراد الذين يتعاونون مع بعضهم البعض لإتمام العمل .

وبأخذ هذا الكلام في الاعتبار ، فإنه يجب عليك أن تستمع إلى الآخر بعناية واهتمام حتى تفوق التوقعات و تتجنب سوء الفهم و المشاحنات و تنجح في أي موقف توضع فيه . و إليك بعض النقاط الموجزة التي ستساعدك على تحسين مهاراتك في التواصل مع الآخرين و تضمن لك أن تصبح مستمعا فعالا:

ابدأ بالتعرف على أسلوبك الخاص في التواصل مع الآخرين

إن مهارات التواصل الجيدة تتطلب أن تكون على قدر عال من معرفتك بذاتك، و بالتالي فانك سوف تقطع شوطا كبيرا في علاقتك

بالآخرين إذا فهمت أسلوبك الخاص في التواصل مع الآخرين، مما يجعلك تترك انطباعات جيدة و دائمة عندهم . إذا تعرفت على نظرة الآخرين لك ستكون عندك القدرة على التكيف مع أساليبهم الخاصة في التعامل بسهولة، و هذا لا يعني أن عليك أن تكون كالحرباء تتغير مع كل شخصية تقابلها ، ولكن يمكنك بدلا من ذلك أن تجعل الآخر يشعر معك بالراحة عن طريق التعامل معه بما يتناسب مع شخصيته و شخصيتك . و حتى يتسنى لك فعل ذلك فإنه يجب عليك إعداد نفسك حتى تكون مستمعا فعالا .

يستطيع أي فرد التحدث حوالي 100 إلى 175 كلمة في الدقيقة الواحدة، بينما يمكنه الاستماع بشكل جيد إلى حوالي 600 إلى 800 كلمة في الدقيقة .وبما أن هناك جزء واحد من العقل منشغل بالتفكير في موضوع معين، فإنه من السهل أن ينجرف العقل إلى التفكير في أشياء أخرى أثناء الاستماع إلى شخص ما.

و العلاج لهذه المشكلة هو الاستماع الفعال الذي يجعل الاستماع مرتبطا بغاية ما، مثل الحصول على معلومات أو توجيهات و فهم الآخرين و حل المشاكل و المشاركة في اهتمامات الآخرين ومعرفة مشاعرهم و إبداء التأييد لهم..........الخ.

و إذا وجدت أنه من الصعب تنفيذ ذلك و التركيز فيما يقوله الآخرين حين تستمع لهم فحاول أن تردد الكلمات التي يقولونها في عقلك و بنفس الطريقة التي قيلت بها ، فان هذا سيجعل الرسالة التي يحاولون إيصالها لك أكثر وضوحا و سيجعلك تكبح عقلك من أن ينجرف للتفكير في أشياء أخرى .

استخدم التواصل غير اللفظي

إذا أردت أن تجعل قناة التواصل بينك وبين الآخرين مفتوحة، فعليك بالسلوكيات غير المنطوقة . فالتواصل غير المنطوق مثل تعبيرات وجهك و الإيماءات و نظرة العين وحتى جلستك، يجعل الشخص الذي تتواصل معه يعرف أنك تستمع إليه باهتمام و تحاول أن تقلل من سوء التفاهم الذي يتسبب في مضيعة الوقت.

أعط انطباعك عما تم قوله

تذكر أن ما يقوله أي شخص يمكن أن يختلف عن ما تسمعه بشكل مذهل !

إن مرشحاتنا الشخصية و افتراضاتنا و أحكامنا و معتقداتنا يمكن أن تشوه ما نسمعه . إذن فعليك أن تقوم بإعادة ما قاله لك الشخص الذي تتحاور معه باختصار حتى تتأكد من فهمك للموضوع

بشكل صحيح ، قم بتكرار ما سمعته و اسأل مـن تتحـاور معـه " هـل فهمتك بشكل صحيح ؟"

إذا وجدت أنك تأخذ ما يقولـه الآخـر عـلى محمـل عـاطفي، فأخبره بذلك و أسأل عن معلومات أكثر :"مـن الممكـن ألا أكـون قـد فهمتك بشكل صحيح ، و لقد أخذت ما قلته على محمل شخصي ، وأن ما فهمته هو أنك قلت: كذا وكذا وكذا ، هل هذا هو مـا تعنـي بالفعـل ؟"

إن إظهار انطباعك عن ما تم قوله هو أداة من أدوات التواصل اللفظي التي تظهر بوضوح أنك تستمع بفاعلية و تعـزز مـن التواصـل بينك و بين الآخرين. ومما لا شك فيه أن هذا يـضمن أن نفهـم مغـزى الرسـائل التـي نتلقاهـا مـن الآخـرين وان نتأكـد ممـا سـمعناه خـلال الانصات لهم.

قواعد الإصغاء (الاستماع) الجيد :

* ـ قواعد الإصغاء (الاستماع) الجيد :

1- تـذكر أنـه لا يمكنـك الإصـغاء وأنـت تـتكلم في نفـس الوقت .

2- استمع إلى الفكرة الأساسية التي يحاول طرحها المتحدث .

3- قاوم مايشغلك عن الإصغاء .
4- حاول عدم الانفعال .
5- لا تثق بالذاكرة لحفظ معلومات عامة .
6- دع المتحدث يقول كل ما لديه .
7- تعاطف مع المتحدث .
8- لا تتسرع في الحكم وتفاعل مع الرسالة لا المتحدث .
9- أصغي بمهارة واختار مما يقال .
10- أخلق جواً مناسباً للمحادثة .

***

معوقات الإستماع

إن الإستماع الدقيق أمر جوهري في الاتصال فضعف القدرة على الإستماع تؤدي إلى تعويق الكلام عن القيام بوظيفته ومن ثم فشل عملية الاتصال.

وقد يرجع ضعف الإستماع إلى عوامل تكمن في الكلام .كالتفكك في التراكيب وعدم الدقة في التنظيم وغموض المصطلحات ،

ونستطيع هنا أن نجد سته معوقات للإستماع ينبغي أخذها بعين الاعتبار وهذه المعوقات هي:

1- التشتت:

قد يتوقع المستمع أن يكون المتحدثون مثيرين ، ومع هذا فعليه أن يبذل جهده لمتابعة الخط الفكري للحديث إذا يصعب على الإنسان أن ينشغل بعقلة في مشاكله الشخصية ويتابع في ذات الوقت ما يقال.

2- الملل :-

قد يصيب الملل المستمع قبل أن ينتهي المتكلم ، وهنا ينبغي ألا يكون المستمع متسرعا بل لا بد أن يكون مستقبلا نشطا حتى إذا لم يجد ما يشبع شغفة استمر في الإستماع أيضا.

3- عدم التحمل :-

ينبغي للمستمع أن يكون مثابرًا وصابرًا ، وأن يتعود على التحمل والإنصات والمتابعة.

4- التحامل :-

لا يتوقع المستمع الجيد الكمال اللغوي للمتكلم فعادة ما يواجهه أخطاء صغيرة في البناء وفي النطق وكلنه لا ينصرف عن أفكار الكاتب.

5- البلادة :-

يحتاج الإستماع الجيد إلى كل النشاط العقلي للمستمع لذلك ينبغي أن يستحث نفسه دائما على فهم الحديث.

6- التسرع في البحث عما هو متوقع:

يميل كثير من الناس إلى أن يسمعوا ما يتمنون سماعة ، وبدلا من الانتظار حتى يكمل المتحدث فكرته، ينصرفون عن الإستماع لمجرد عدم تحقيق ميلهم أو ينحرفون باستنتاجاتهم عن المعني .

***

كيف نعلّم أولادنا الإصغاء؟

من الصعب أن يصغي الأولاد إلى الآخرين عندما يكونوا في سنّ تتوجّه فيه جميع الطاقات نحو تعميق التجارب الخاصة! كيف ندّرب الأولاد إذاً على إصغاء متبادل؟

إنّ التعبير الكلاميّ واكتساب القراءة والكتابة هو محور النشاط الفكريّ للأولاد منذ سن السابعة. فبين 7- 12 سنة، تأخذ الكلمات أهمية متزايدة، ويُعبِّر الأولاد من خلالها عن أشياء أكثر فأكثر. وهكذا ينفتح الأولاد على الآخرين وعلى العالم.

سن التعبير اللفظي:

تقود هذه القدرة اللفظية الجديدة الأولاد بين 7- 12 سنة إلى:

إثبات الذات. يقول الأولاد: «أنا». مثلاً، يجرؤون على طلب أن يُعطى لهم الوقت للفهم: «أنتَ تتكلم كثيراً، لا أسمع شيئاً»، هذا ما قاله يوماً أحد الأولاد للمرّبي في لقاء التعليم.

التعبير عن مشاعرهم:

إنّهم قادرون في سن الثامنة على أن يقولوا هل يحبون أم لا. إنّـه السن الذي تشغل فيه العلاقات الثنائيـة مكانـاً متميّـزاً، وتكـون غالبـاً متدرجة. فنسمع بنتاً تقول عـن صـديقتها: «إنّهـا ثـاني أفـضل صـديقة لديّ».

طرح الأسئلة:

إنّهم يتخطّوا في هذه المرحلة سن الأسئلة المتتالية، الّتي تُطـرَح لفهم كيف يسير العالم من حولهم.

العوامل المساعدة

الإصغاء:

يمضي الأولاد من 7- 12 سنة كثيراً من الوقت في النقاش مع رفاقهم، وهذا ما يعطـيهم الفرصـة للمقارنـة معهـم، وبالتـالي معرفـة مكانتهم. فيتدرّبون هكذا على الإصـغاء المتبـادل. أصـغوا إلـيهم أولاً: كيف نطلب من ولد الإصغاء إلى الآخرين وهـو الـذي لم يُـصغَ إليـه

أبداً؟ وإذا لم يسأله أحدٌ يوماً: «كيفَ حالكَ»، «قل لي ما الّذي فعلتَه اليوم؟».

الصمت:

أعطوا قيمة للصمت: إنّه يسبق الكلام ويمهّد للإصغاء والفهم. فمعرفة إحلال الهدوء ضروري كي يصغي الواحد إلى الآخر.

الصداقة:

عزِّزوا ميلهم إلى الصداقة: لا غنى عن الرفاق (واحد أو اثنان) في نضج الولد، لأنّه بحاجة إلى مَن يستمع إليه.

مسيرتكم

أصغوا إلى الأولاد وهم يروون حياتهم اليومية، دعوا كلّ واحد يعبّر وامنعوا الأحاديث الجانبيّة، كي تبيّنوا أنّ عند كل شخص شيئاً هاماً ليقوله. فيحثهم هذا على الفعل ذاته مع الآخرين.

علّموهم احترام كلام الآخرين. لا تترددوا في أن تطلبوا من الذي سيتكلّم أن يُعيد صياغة ما قاله رفيقه الّذي تكلّم قبله.

ساعدوهم على أن يفضّلوا اختيار الصمت للإصغاء إلى الآخر بدل أن تفرضوا أنتم الصمت عليهم. ولا يوجد طريقة واحدة بل عدة طرائق تؤدي إلى الصمت: نَوِعوا اقتراحاتكم.

هيئوا المكان: وضع المجموعة في الصالة له دور في تواصل الأولاد مع بعضهم بعضاً. فبوضعيّة الدائرة يتخاطبون بسهولة. أمّا وضعيّة الصف، أي متوجّهين نحو المرّبي، فتجعلهم يتحدثون معه فقط.

حدّدوا مع الأولاد منذ اللقاء الأول كلّ ما يبدو لكم أساسيّ لسير المناقشات بشكل جيد: لا سخرية، لا إهانة، كل واحد يتكلم بدوره عندما يكون الآخر قد انتهى.

كونوا مرنين! يحتاج بعضهم إلى الحركة أو الإمساك بشيء كي يركّز. نحن نظنّ أنّهم لا يستمعون ولكن هذا خطأ.

استأنسوا الولد الخجول أو المنزوي الذي لا يتكلّم أبداً. وأيضاً حثّوا بلطف الولد الثرثار كي يستمع إلى رفاقه. بيّنوا له أنّنا

نحافظ على انتباه الآخرين إلينا حتى إن لم نكن دوماً الشخص الّذي يتكلّم.

انتبهوا إلى السؤال: ففي غالب الأحيان، يجيب الأولاد باقتضاب. حاولوا أن تطرحوا أسئلة تتطلّب إجابات طويلة.

مثلاً، بدل كيف نساعد الآخرين؟ نسأل: ارووا حالات نستطيع فيها أن نساعد الآخرين.

استعملوا ديناميكية المجموعة: إنّ المجموعة في الصفّ أهم من المجموعة الصغيرة التي يفضّلها الـ 7-12 سنة، وحيويتها تستطيع أن تحثّهم على المشاركة أكثر.

أجيدوا الدعابة بلطف: فمع قليل من المزاح، وبضع نكات وكلمات حلوة يمكن أن يُقال الكثير، وتستطيع المجموعة أن تتوسّع في أدائها، مع الحرص على ألاّ تخرج الدعابة الأولاد من جو الجديّة.

استخدموا اللعب: مثلاً، توضع عصا أو أيّ شيء آخر، ولا يحقّ الكلام إلاّ لَمن تكون في حوذته. وحين ينتهي، يعطي المربّي العصا

للّذي يليه أو للّذي طلب الكلام بعده. ويمكن استعمال ميقاتيّة لتحديد زمن الكلام. الأولاد يحبون هـذه الأشـياء، ويحبّـون خـوض التحـدي المقترح، كأن يتكلّم الولد طوال دقيقة لا أكثر ولا أقل.

تستطيعون أيضاً إعادة صياغة سؤال طرحه أحـد الأولاد. ثـم يكتب كل واحد إجابته وما يريد قوله. استعرضوا ما كتبوه، الواحد تلو الآخر، مع توضيح أنّ على كلٍّ منهم أن يختار قراءة إجابـة واحـدة مـن الإجابات التي كتبها. فهذا ما يسمح للجميع أن يعبِّروا.

***

مقالة عن الإصغاء

نهدف من خلال هذه المقالة اطلاع المهتمين على أهمية الإصغاء وكيفية ممارسته والتعرف على مهارات الإصغاء لنعمل على تطويرها. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية، للاستماع، والإنصات، والإصغاء، فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع، وهي الأذن أما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث، .

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت أكثر تركيزاً على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من متحدث، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أو شارد الذهن، أو أن يكون فكره مشغولاً بأمور غير تلك التي يسمعها. ويشترك الاستماع والإنصات بإمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث. فيمكن أن نستمع إلى الراديو، وننصت له أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مجاورة.

أما الإصغاء فهو الاستماع (للمتحدث) وله، أي استمع له وإليه، فالاستماع له بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين

لأن اللعين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث بالإدلاء بها عن طريق حركاته التعبيرية، بالوجه أو الأطراف الخ....

من خلال التعريفات اللغوية السابقة يمكن استخلاص التعريف التالي للإصغاء: أنه التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ بتفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءة من المصغي تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه، مع التركيز على الاستماع لكل شيء يقال وليس إلى ما تريد أن تسمعه فقط.

أهمية الإصغاء، الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من خلال الاستماع إلى حديث طويل. فعلى صعيد الاتصال لا يمكن تحقيق اتصال جيد إلا بالإصغاء الجيد، حيث أن الاتصال هو الطريقة التي يتم بها تبادل الأفكار والمعاني والأحاسيس والمشاعر، أو إرسالها، لذلك لا يمكن تحقيق اتصال جيد بدون إصغاء جيد. والمدير يحتاج عند التخطيط واتخاذ القرارات إلى معرفة آراء وأفكار ومشاعر العاملين معه ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإصغاء الجيد. إن التحقيق من غضب الآخرين، مرؤوسين أو مواطنين، أو أبناء أو آباء، يبدأ بالإصغاء إليهم، وإشعارهم بأن ما يدلون به هو موضع

اهتمام المصغي، لا يمكننا التوصل إلى تفاهمات، أو أمور مشتركة، إذا كان أحد الأطراف في حالة غضب.

إن التعرف على الحقائق والمعلومات المهمة أثناء سرد قصص من الآخرين علينا، يتطلب تمحيص هذه الأحاديث لنتبين المهم منها، والحقيقي، وهذا يتطلب مقدرة على الإصغاء ثم التفاعل عن طريق طرح الأسئلة.

مهارات الإصغاء الإيجابي

للإصغاء أربعة مهارات هامة هي: إعادة الصياغة والتلخيص والاستجابة للحركات التعبيرية والاستجابة للمشاعر. المهارات الأربعة يمكن تعلمها وجعلها جزءاً من سلوك الفرد.

إعادة الصياغة: وهي إعادة ما قاله المتحدث بأسلوب المصغي، وتهدف إلى إظهار مفهوم المصغي لما أدلى به المتحدث من كلمات وجمل، والتأكد من سلامة وصحة هذا المفهوم، مثال ذلك لقد فهمت من أقوالك الخ...، هل كان قصدك أن تقول الخ...هل ما فهمته من أقوالك صحيح.

التلخيص: وهي إعادة النقاط الرئيسية التي ذكرها المتحدث لأخذ الموافقة عليها، ويستخدم التلخيص في بداية الحوار لاستعراض ما تم في حوارات سابقة، أو في نهاية كل جزء من الجلسة أو آخرها.

ومثال ذلك، أريد أن ألخص الخ... دعنا نتعاون لتلخيص ما تم الحديث عنه الخ....

الاستجابة للحركات التعبيرية: الحركات التعبيرية هي تلك الحركات التي تبدو على وجه المتحدث أو جسمه، وكيف تستجيب لها، إن الاستجابة لها تعطي المتحدث انطباعاً هاماً بأن المصغي مهتم ومتفاعل مع المتحدث.

الاستجابة للمشاعر: الاستجابة للمشاعر هي أحد أساليب إظهار التفهم والتفاعل مع المتحدث، إن الحديث عن الموت أو مآسي معينة يتطلب من المصغي إظهار مشاعر المواساة للمتحدث الخ....

إرشادات حول الإصغاء الإيجابي

1. إنسى كل ما يُمكن أن تُفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع وترى.
2. لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذي يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً في طريق الإستماع الكامل لمحدثك والنظر إليه.

3. تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغي إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويُسيء إلى كبرياء محدثك.

4. إنسى كل ما يُلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التلفون الذي يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بالنظر مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

5. يُمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الإنطلاق في الكلام بإبدائك مُلاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: فعلاً، حقاً، مدهش، تحمست لإفكارك، أتفق مع رأيك ...الخ.

6. لا تنسى أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبهاً ومهتماً، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.

7. عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور في الحديث، لا تُصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال في بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.

8. لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأي أو النصيحة الفورية قبل أن ينتهي من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والإحترام.

9. تذكر دائماً أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، وأحاسيسه، فأسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

والخلاصة:

الإصغاء مهارة هامة جداً للأفراد والجماعات، حيث أنها إحدى المهارات القيادية والإدارية والسلوكية والحياتية. وقد أولاها القرآن الكريم إهتماماً خاصاً حيث وردت كلمة سمع ومرادفاتها 204 مرات في القرآن الكريم.

أما المثل الشعبي (العينين مغاريف الكلام) هو خير تفسير للإصغاء، والعينين هما حواس الإنسان التي بهما يتعرف على العالم المحيط به، والملاحظة المدركة بالعين هي الينبوع الأساسي للعلم والمعرفة، والإصغاء هو عملية جمع ما بين السمع والبصر لاستيعاب وفهم وإدراك ووعي ما يُدلي به المتحدث.

***

مهارات الإصغاء الجيد

الإصغاء الجيِّد من المهارات المهمَّة للداعية الجيِّد؛ لأنَّ أغلب وقته يقضيه في اتصالات سمعيَّة مع الناس، والإصغاء الجيِّد يبني الثقة والمودَّة، ويعزز التفاهمَ مع الآخرين.

وحتى يكون إصغاؤك جيِّدًا فعليك باتباع الخطوات التالية:
أولاً: اتركِ الحديث، وعليك بالصمت؛ لأنَّك لا تستطيع أن تتحدَّث وتُصغي في الوقت نفسه.
ثانيًا: أرِحِ المتحدِّث، وأشعره بأنه حُرٌّ في قول كلِّ ما يريد التعبير عنه.
ثالثًا: أنصِتْ لتفهمَ، لا لتعارض، وليكن هدفك أن تتعلم شيئًا جديدًا مما تسمع.
رابعًا: ركِّز انتباهك لكلِّ ما يقول المتحدِّث من خلال الجلسة المعتدلة، وتركيز العَيْن على المتحدِّث، والتفكير بما يقول، ووضْع نفسك في موضعه؛ لتفهمَ الأمر من خلال وجهة نظره.

خامسًا: تنبَّه للإشارات والتعابير غير اللفظيَّة الصادرة عن المتحدِّث، واحرصْ على فَهْم رسالة المتحدِّث وأفكاره الرئيسة، وإدراك الأمر الذي قد لا يكون قالَه بصراحة.

سادسًا: لا تقاطعِ المتحدث، وأعطه الوقت الكافي ليكملَ حديثه، وإيَّاك أن تصدر منك حركاتٌ مُلفِتة أو تصرفات تسبِّب المقاطعة.

سابعًا: لخِّص الرسالة من خلال تدوين الأفكار الرئيسة والنِّقاط الهامة، وقُمْ بتدوين ما لديك من ملاحظات بجانب ذلك.

ثامنًا: أزِلْ كلِ شيء يصرفك عن الانتباه، وتجاهلْ ما قد يُحيط بك من ضوضاء، وتغلَّب على ما قد يُشتِّت ذهنك، سواء أكان ذلك ناتجًا عن الموقف، أو المتحدِّث نفسه.

تاسعًا: تمالكْ نفسك تُجاهَ الكلمات والتعابير المثيرة، وتذكَّر بأن الشخص المغضَب لا يفهم في أحيان كثيرة إلاَّ المعاني الخاطئة للكلمات.

عاشرًا: اتركِ الجدال، ولا تجعلِ الآخَرَ في موقف الدِّفاع عن النفس، وتذكَّر بأن كسْبَ القلوب أهمُّ بكثير من كَسْب المواقف.

حادي عشر: في حالة عدم فَهْم واستيعاب بعض الألفاظ والجمل، اطلبْ من المتحدِّث توضيحَ ذلك.

ثاني عشر: لا تنشغل بالردِّ على المتكلِّم أثناءَ حديثه، وابدأ الحديث بعدَ أن ينهي كلمته.

ثالث عشر: تعلَّم ألاَّ تحكمَ على الأشخاص أو الأحداث قبل الفَهْم الجيِّد لها، واحذرْ أن تتخذ موقفًا من المتحدِّث قبل الانتهاء.

رابع عشر: تواضعْ في تقييم ما عندك، وأعطِ الآخرين فرصةً للحديث؛ بغرض الاستفادة منهم، فربَّما كنت على خطأ.

خامس عشر: لخِّصْ كلامه، أو أَعِد بعض الجمل، أو اطرحْ بعض الأسئلة عليه؛ لتؤكِّد له حُسنَ متابعتك، وتشجِّعَه على مواصلة الحديث من خلال ذلك

***

كيف تتدرب على الإستماع

عناصر الدراسة :

1 ـ المقدمة :
2 ـ مفهوم المهارة :
3 ـ الفرق بين السماع والإنصات والاستماع :
4 ـ شروط الاستماع الجيد :
5 ـ كيفية تنميتها لدى التلاميذ :
6 ـ أسس تدريس الاستماع :
7 ـ خطوات درس الاستماع :
8 ـ توجيهات في تدريسه :
9 ـ إحصائيات متعلقة بالاستماع :

المقدمة

إذا دققنا النظر في مصطلح " القراءة " ، نجده مصدرا قياسيا للفعل الثلاثي " قرأ " ، على وزن " فعالة " لدلالته على " حرفة " ، وإذا تتبعنا استعماله في المعجم اللغوي العربي ، نجده حظي من

العناية ، وكثرة التداول والتكرار بها لم يحظ مصطلح آخر . فكلمة اقرأ في حد ذاتها كلمة الاتصال بين جبريل الملك المبلغ عن ربه ، وبين الرسول الكريم محمد بن عبد الله سيد البشرية وخاتم الرسل والأنبياء عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم ، حيث قال تعالى { اقرأ باسم ربك الذي خلق الإنسان من علق اقرأ وربك الأكرم الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم } .

وقد تكرر هذا المصطلح بألفاظه المختلفة في القرآن الكريم سبع عشرة مرة مما يدل على عناية الإسلام به وتكريمه له . ومن حق هذه الكلمة علينا كمسلمين ودارسين أن نكرمها ونعتني بها ونعيشها واقعا في حياتنا ؛ لأنها سبيلنا إلى التحضر والرقى والرفعة ، وهى قنطرة الحاضر إلى الماضي ، حيث تنتقل عبرها التجارب والخبرات السابقة إلينا ، وهى البنية الوحيدة التي تستطيع أن تنقل خطانا ثابتة إلى المستقبل المضيء .

وعندما نتحدث عن مصطلح " القراءة " في مدارسنا ، ومؤسساتنا التعليمية ، فإننا نتحدث عن قصة هجر وإهمال لهذه الكلمة ، بينما تعد القراءة عند الناطقين بالضاد واجبا مفروضا ، وإحدى وسائل مضاعفة الأجر والثواب ، فكل حرف نقرؤه من كتاب الله

الكريم نجزى عليه بعشر حسنات كما أخبرنا الصادق الأمين نبي البشرية عليه الصلاة والسلام .

والقراءة في خطتنا الدراسية تحتاج إلى وقفة متأنية ، لمعالجة أوضاعها ، من حيث أقسامها ، ومزايا كل قسم ، ومهاراتها ، وكيفية إكسابها الناشئة . وهى مهارة أساس من ضمن أربع مهارات يقوم عليها البناء اللغوي عند الإنسان ؛ وهى : القراءة ، والكتابة ، والاستماع ، والتحدث . وسوف نفرد بمشيئة الله لكل مهارة محاضرة مستقلة ، وسيكون حديثنا في هذه المحاضرة منصبا على مهارة الاستماع ؛ وذلك حسب التسلسل الذي يسير عليه تعلم اللغة وهو : الاستماع ، ثم التحدث ، ثم القراءة ، ثم الكتابة

تعريف المصطلحات :

1 ـ المهارة :

توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه . كالقراءة والكتابة ، ولعب الكرة ، والسباحة ، وقيادة السيارة وما إلى ذلك .

2ـ السماع :

مجرد التقاط الأذن لذبـذبات صـوتية مـن مـصدرها دون إعارتها أي انتباه ، وهو عملية سهلة غير معقدة ، تعتمد على فسيولوجية الأذن ، وسلامتها العضوية ، وقدرتها على التقاط الذبذبات .

3ـ الإنصات :

تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق غرض معين .

4ـ الاستماع :

مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المـستمع المتحـدث كـل اهتماماته ، ويركز انتباهه إلى حديثه ، ويحاول تفسير أصواته ، وإماءاته ، وكل حركاته ، وسكناته .

من المفاهيم السابقة نستنتج أن السماع عمليـة فـسيولوجية تولد مع الإنسان وتعتمد على سلامة العضو المخصص لها وهو الأذن . في حين يكون الإنصات والاستماع مهـارتين مكتـسبتين . والفـرق بـين الإنصات والاستماع : اعتماد الأول على الأصوات المنطوقة ليس غـير ،

بينما يتضمن الاستماع ربط هذه الأصوات بالإماءات الحسية والحركية للمتحدث .

شروط الاستماع الجيد :ـ

لصعوبة مهارة الاستماع ، واعتمادها على عدد من أجهزة الاستقبال ، لا يمكن تحققها إلا بتوفر عدة شروط ، أهمها :ـ

1 ـ الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء .

2 ـ النظر باهتمام إلى المتحدث ، وإبداء الرغبة في مشاركته .

3 ـ التكيف ذهنيا مع سرعة المتحدث .

4 ـ الدقة السمعية التي بدونها تتعطل جميع مهارات الاستماع .

5 ـ القدرة على التفسير ، والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال .

6 ـ القدرة على التمييز بـين الأصـوات المتعـددة ، والإيـماءات المختلفة .

7 ـ القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة ، والأفكار الثانوية في الحديث .

8 ـ القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية في الذهن .

أهداف تدريس الاستماع :

1 ـ تنمية قدرة التلاميذ على متابعة الحديث .

2 ـ تمييز التلاميذ بين الأصوات المختلفة .

3 ـ تمييز التلاميذ بين الأفكار الرئيسة ، والثانوية .

4 ـ تنمية قدرة التلاميذ على التحصيل المعرفي .

5 ـ الربط بين الحديث ، وطريقة عرضه .

6ـ تنمية قدرة التلاميذ على تخيل المواقف التي تمر بهم .

7ـ استخلاص التلاميذ النتائج مما يستمعون إليه .

8 ـ استخدام التلاميذ سياق الحديث لفهم معاني المفردات الجديدة عليهم .

9 ـ تنمية بعض الاتجاهات السلوكية السليمة ، كاحترام المتحدث ، وإبداء الاهتمام بحديثه ، والتفاعل معه .

مهارات الاستماع

قسم التربويون مهارات الاستماع إلى أربعة أقسام رئيسة هي :

أولا : مهارات الفهم ودقته ، وتتكون من العناصر الآتية :

1ـ الاستعداد للاستماع بفهم .

2ـ القدرة على حصر الذهن ، وتركيزه فيما يستمع إليه .

3 ـ إدراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث .

4 ـ إدراك الأفكار الأساس للحديث .

5 ـ استخدام إشارات السياق الصوتية للفهم .

6 ـ إدراك الأفكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسة .

7 ـ القدرة على متابعة تعليمات شفوية ، وفهم المقصود منها .

ثانيا : مهارات الاستيعاب ، وتتكون من العناصر التالية : ـ

1 ـ القدرة على تلخيص المسموع .

2 ـ التمييز بين الحقيقة ،والخيال مما يقال .

3 ـ القدرة على إدراك العلاقات بين الأفكار المعروضة .

4 ـ القدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث .

ثالثا : مهارات التذكر ، وعناصرها كالتالي :ـ

1 ـ القدرة على تعرف الجديد في المسموع .

2 ـ ربط الجديد المكتسب بالخبرات السابقة .

3 ـ إدراك العلاقة بين المسموع من الأفكار ، والخبرات السابقة .

4 ـ القدرة على اختيار الأفكار الصحيحة ؛ للاحتفاظ بها في الذاكرة .

رابعا : مهارة التذوق والنقد ، وتتصل بها العناصر الآتية :ـ

1 ـ حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث .

2 ـ القدرة على مشاركة المتحدث عاطفيا .

3 ـ القدرة على تمييز مواطن القوة ، والضعف في الحديث .

4 ـ الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة ، وقبوله أو رفضه .

5 ـ إدراك مدى أهمية الأفكار التي تضمنها الحديث ، ومدى صلاحيتها للتطبيق .

6 ـ القدرة على التنبؤ بما سينتهي إليه الحديث .

تنمية مهارات الاستماع

هذه مجموعة من المقترحات التي نأمل أن تسهم في تنمية هذه المهارات الهامة ، مع ضرورة التنبه إلى أن هذه المقترحات تخضع في تنفيذها لعدد من الاعتبارات أهمها : ـ

ا ـ نوعية الأهداف السلوكية المطلوب تحقيقها ، وصياغتها صوغا إجرائيا .

ب ـ حسن إعداد البيئة التعليمية .

ج ـ مناسبة تلك البيئة لمستوى التلاميذ المهاري والمعرفي .

وأهم هذه المقترحات هو :

أولا : كيفية تنمية مهارة التمييز بين الأفكار الرئيسة ، والأفكار الثانوية :ـ

1 ـ يقوم المعلم بعرض تسجيل لحوار معين ، أو قراءة جزء من موضوع ما ، ويطلب من التلاميذ :

ـ ذكر أسماء أشخاص الحوار .
ـ ذكر أكبر قدر من الحقائق التي استمعوا إليها .
ـ ترتيب الحقائق حسب ورودها في الحوار .
ـ ذكر المشاعر التي أثارها الحوار لديهم ، ومدى معايشتهم لها .
ـ ذكر المفردات التي لفتت انتباههم .

ـ ذكر التراكيب التي أعجبتهم .
ـ بيان أسلوب الحديث والوسائل التي استعان بها الكاتب في عرض أفكاره ؛ من طول أو قصر الجملة ، استخدام صور التوكيد ، التشبيهات أو الاستعارات ، الصور البديعة المختلفة .
ـ بيان العلاقة بين انفعال المتحدث وطريقة تعبيره .

2 ـ كيفية تنمية قدرة التلاميذ على فهم معاني المفردات الصعبة ، واستخدامها في تراكيب مفيدة : ـ

ـ كتابة معاني الكلمات الصعبة على السبورة .
ـ استعانة التلاميذ بالسياق في فهم معاني بعض الكلمات الجديدة .

3 ـ كيفية تنمية القدرة على متابعة الحديث ، وربط عناصره بعضها ببعض : ـ

ـ قراءة نص مكون من عدة فقرات مترابطة .
ـ مناقشة التلاميذ في الأفكار الواردة في الموضوع .
ـ تكليف التلاميذ وضع عناوين لفقرات الموضوع .
ـ مناقشة التلاميذ في العلاقة بين مقدمة الموضوع وخاتمته .

أسس تدريس الاستماع

أولا : الانتباه : ـ

من المطالب الرئيسة لسمع الرسالة وتفسيرها ، وتحديد السلوك المترتب عليها .

ثانيا : التخلص من المشتتات الشعورية واللاشعورية ، كالبعد عن مصادر الضوضاء ، والاستماع للمتحدث بدلا من الرسالة ، والمستمع الكفء هو من يقدر أهمية الاستماع الفعال ، ويعلم أنها تنقص كلما كان المستمع يعانى من متاعب جسدية أو نفسية .

ثالثا : التدريس الفعال الذي يزيد من وعى التلاميذ بأساليب توجيه الانتباه ، وتجنب عوامل التشتت الذهني .

رابعا : استرجاع الخبرات السابقة له أكبر الأثر في فهم الموضوع وتفسيره .

خامسا : تكوين مهارة الاستماع النقدي بالتدريب على اكتشاف المتناقضات ، وأساليب الدعاية ، وأهداف المتحدث .

سادسا : التدريب الجيد على فهم معاني الكلمات من السياق ، حيث يتعذر على المرء استعمال القاموس أثناء الاستماع .

سابعا : مما يعوق الاستماع أن تفكير المستمع يسبق المتحدث ، مما يتطلب من المستمع توظيفه في إبعاد المشتتات ، وخدمة الاستماع الفعال .

خطوات درس الاستماع

التمهيد :

تهيئة أذهان التلاميذ لـدرس الاستماع ، وذلـك بإيـضاح أهمية الدرس ، وطبيعة المادة العلميـة التـي ستقدم إلـيهم ، ثـم تعيـين المهارة التـي يـراد التـدريب عليهـا ، كاسـتخراج الأفكـار الأساسـية ، والتمييز بينها وبين الأفكار الثانوية .

العرض :

ـ تقديم المادة وما يتناسب والهدف المراد تحقيقه ، كالإبطـاء أو الإسراع في القراءة ، أو التوقف قليلا عنـد نهايـة الفقـرة ، ومـا إلى ذلك .

ـ توفير كل ما يمكن أن يساعد على تحقيق أهداف الدرس ، كتوضـيح معـاني الكلـمات الجديـدة ، أو المـصطلحات غـير المألوفـة ، والابتعاد عن مواطن التشتت الذهني .

ـ مناقشة التلاميذ فيما استمعوا إليه ، بوساطة طرح الأسئلة التي توصل إلى تحقيق الأهداف .

ـ تقويم التحصيل بطرح أسئلة أكثر عمقا ، لها ارتباط في صياغتها بالأهداف السلوكية ، التي سبق تحديدها عند إعداد الدرس . ويشترط في هذه الأسئلة أن تكون شاملة لجميع الأهداف ، وقادرة على قياس ما وضعت له فقط .

توجيهات عامة في تدريس الاستماع :ـ

1 ـ ينبغي للمعلم أن يكون دائما قدوة لتلاميذه ، وفى درس الاستماع ينبغي على التلاميذ أن يقتدوا بمعلمهم في حسن الانتباه ، والإنصات ، وعدم مقاطعة المتحدث ، أو القارئ قبل أن ينتهي إلا لتنبيهه إلى خطأ لا يجوز السكوت عنه .

2 ـ التخطيط الجيد للدرس ، ووضوح الأهداف المطلوب تحقيقها بدقة متناهية .

3 ـ انتقاء النصوص الشيقة الملائمة لمستوى التلاميذ ، واختيار المواقف اللغوية المعينة على تحقيق الأهداف المنشودة .

4 ـ تهيئة الإمكانات المساعدة على تحقيق الأهداف ، كالبعد عن الضوضاء ، والإلقاء الجيد ، واستخدام الوسائل التعليمية الملائمة .

إحصائيات تتعلق بالاستماع :ـ

أولا : تبث من خلال الأبحاث العلمية أن الفرد العادي يستغرق في الاستماع ثلاثة أمثال الوقت الذي يمضيه في القراءة .

ثانيا : أجرى أحد الباحثين دراسة في العلاقة بين المهارات اللغوية ، ومدى ممارسة كل منها ، فتوصل إلى النتائج التالية :ـ

1ـ يستمع المرء يوميا بمقدار يعادل كتابا متوسط الحجم .

2ـ يتحدث بها يعادل كتابا كل أسبوع .

3ـ يقرأ ما يساوى كتابا كل شهر .

4ـ يكتب ما يعادل كتابا كل عام .

ثالثا : استطلع أحد الباحثين نخبة من المعلمين حول ما يتعلمه الأطفال عن طريق الاستماع ، فكانت النتيجة ما يلي :ـ

1 ـ أن الأطفال يتعلمون عن طرق القراءة بنسبة 35 ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم .

2 ـ يتعلمون عن طريق الكلام والمحادثة بنسبة 22 ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم .

3 ـ يتعلمون عن طريق الاستماع بنسبة 25 ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم .

4 ـ ويتعلمون عن طريق الكتابة بنسبة 17 ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم .

وأخيرا وبعد أن علمنا ما لمهارة الاستماع من أهمية بالغة في رفع مستوى التحصيل الدراسي لدى التلاميذ ، نأمل من إخواننا المعلمين أن يستثمروا هذه المهارة ويوظفوها فيما يعود على أبنائنا التلاميذ بالنفع والفائدة . .

***

•

القدرة على الإصغاء

هل هي فن يتقنه المرء أم موهبة تولد مع الإنسان وتنمو معه، المقدرة على الإصغاء إلى شخص يطلق الكلام من فمه رشاً ودراكاً ودون توقف أو السماح لك بلحظة هدوء لتلملم ذاتك وهروب أفكارك ودون أن تعرف سبباً لذلك،

وما أكثر الأشخاص الذين حباهم الله لساناً لا يهدأ ولا يستكين، حيث يبدأ بفكرة لينتقل إلى أخرى وهكذا دواليك حتى لتضيع بين الأفكار ولا تعرف أين كنت وأين أصبحت، والبعض الآخر إذا ما أرادوا أن يخبروك عن أمر جرى معهم خلال اليوم، بدؤوا من وقت خروجهم من البيت ومن صادفوا في الطريق وما هي الأحاديث التي تناولوها معهم، ويمر الوقت دون أن يصلوا إلى الخبر المراد الحديث عنه وعلى السامع المسكين متابعتهم في كل ما يقولونه، وإذا سهى عنهم قليلاً أتاه التنبيه القسري "انتبهت عليّ شلون" ثم يتابع سرد الحديث بالتفصيل الممل ذاته.

الكثير من الناس ليس لهم القدرة على الاستماع والإصغاء لفترة طويلة إلى مثل هذه الأحاديث فيختلقون الأعذار لتغيير الحديث أو الانسحاب من الجلسة والنجاة بأنفسهم من هذا الكابوس الثقيل، لكن البعض الآخر يتمتعون بطول بال يستطيعون من خلاله مسايرة كلام الشخص الآخر ومتابعته والتعليق عليه بين الفينة والأخرى إما بهز الرأس أو بارتسام علامات التعجب أو الاستنكار أو البسمة أو الغضب على وجوههم، وذلك حسب ما يتطلبه الموقف من هذا الحديث.

ومن زاوية أخرى فبعض الأشخاص هم بحاجة لمن يصغي ويستمع إليهم، لأن لديهم من المشاكل والمآسي ما يجعلهم برغبة جامحة لمن يشاركهم بها ولو مشاركة وجدانية، أو هم أشخاص يعيشون الوحدة القاتلة فلا يجدون من يتكلمون معه لأيام وأيام، لذلك يغتنمون فرصة تواجدهم مع شخص ما ليفجروا طاقة الكلام الكامنة فيهم ويصبوها في أذن هذا الشخص دون أن يتركوا له مجالاً للكلام أو الرد. وأحياناً يأتي الكلام على لسان الأطفال، فالطفل الذي بدأ يتعرف على العالم المحيط به شيئاً فشيئاً تتوارد إلى ذهنه الغض تساؤلات كثيرة لتفسير كل ما يحيط به، فيبدأ بالتساؤل المتكرر والذي لا يتحمله الكبار أحياناً، فيُقابَل بالزجر أو بالعبارة المعهودة "مازلت صغيراً على معرفة ذلك".

إن من كان لديهم المقدرة على الإصغاء والاستماع هم في مـأمن من كل ذلك بسبب طول بالهم، لكنني أخص بالذكر الـشريحة الكـبرى من الناس والتي لا تستطيع الصبر على الشرح الطويل أو الكلام الـذي لا ينقطع. أوافقكم الرأي بأن الزمن الحالي وإيقـاع الحيـاة بـات سريعـاً جداً بحيث يتطلـب منـا أن نقـول للآخـر "اختـصر، أو اعطنـي زبـدة الكلام" ولكن عندما نلتقي بشخص تعرض لضربات الحياة وقـساوتها ويريد توضيح مكنونات صدره، حبذا لو نصغي له ونسمعه فقد يكون ذلك سبباً لطمأنينتـه، أو مـصادفتنا لـشخص طـاعن في الـسن يعـيش وحيداً ويشعر بأنه نسي الكلام وأصبح خـارج الحيـاة، فجميـل منـا أن نستمع له ونتحمل ما يقول وحتى أن نجامله، لأن ذلك قد يكون بمثابة بلسم يحسّن من نفسيته واستمراريته في الحياة. أما عندما يوجه لنا طفـل ما أسئلة كثيرة، من اللطف أن نتجاوب معه ونحاول مجاراته في تفـسير ما يراه وتقويمه دون أن نصده أو نزجره أو نوبخه لأن ذلك قد ينعكس على حياته مستقبلاً وعلى تعامله مع الناس وتجاوبه معهم.

لابد لي من القول أخيراً أن هذه المقدرة التي يتمتـع بهـا بعـض الأشخاص هي في جزء منها فن وجزؤها الآخر موهبة. فهل أنت معي في ذلك؟ عزيزي القارئ أرجو أن أكون قد وفقـت في إيـصال الفكـرة دون الوقوع في مستنقع الإطالة.

***

مسؤوليات المتحدث

يقول العديد من المتكلمين ببساطة "يقول الخبراء" أو "تظهر الأبحاث" عندما يحاولون دعم مواقفهم، هل على المتكلمين واجب أخلاقي دائم في ذكر المصادر أو المعلومات التي أخذوا منها؟ ولماذا؟.... تتطلب المحافظة على المواقف والمعايير الأخلاقية القوية العمل على اتخاذ القرار الصحيح في كل خطوة أثناء عملية الإعداد للإلقاء، سنناقش هنا سبعة نقاط تساعدك في اتخاذ هذه القرارات: وهي أن تتكلم عن المواضيع التي تراها مهمة، وأن تختار المواضيع التي تعزز القيم الأخلاقية الإيجابية، وأن يكون هدفك هو تحقيق الفائدة للمستمعين، وأن تستخدم المواد الداعمة المناسبة والأسباب الصحيحة، وأن تشير إلى دوافعك الحقيقية الكامنة وراء كلماتك، وأن تفكر بنتائج كلماتك وأفعالك، وأن تعمل دائماً على تحسين طريقة إلقاءك.

أولاً: أن تتكلم عن المواضيع التي تراها مهمة: يتخذ المتحدثون الأخلاقيون قرارات حاسمة حول التكلم أو عدم التكلم، ويكون خيار الصمت موجوداً في العديد من المناقشات، فإذا كانت القضية تافهة فعندها سيكون الصمت هو الخيار الأفضل، وأحياناً

يكون على الأشخاص واجب أخلاقي في إيصال المعلومات للآخرين، خاصة عندما يُوجد وجود شعور قوي بأهمية الموضوع. سيكون لديك دائماً فرصة لتحسين المجتمع الذي تشكل أنت جزءاً منه، تستطيع توجيه زملاؤك وإرشادهم من أجل الأداء الأفضل في حياتهم الشخصية أو المهنية، كما تستطيع إعلام الآخرين بالمشاكل التي تشعر بأهمية مواجهتها.

ثانياً: المتحدثون الأخلاقيون يختارون مواضيع تعزز القيم الأخلاقية الإيجابية، واختيار الموضوع هو أحد القرارات الأخلاقية الأولى التي ستتخذها كمتكلم، وبالمعنى الحقيقي ستقوم بإعطاء المصداقية لموضوعك بمجرد اختيارك له، وكمتكلم أخلاقي، يجب أن يوحي خيارك للجمهور بأهمية ما تفكر به. فعندما ما توسع إلقاءات المدربين الجدد من معارفنا وتدفعنا لتنفيذ القضايا الهامة. وهناك أحياناً بعض الخطابات الإعلامية غير الأخلاقية، فمثلاً بالنسبة لموضوع "كيف تتجنب دفع فاتورة المطعم" أو"كيف تهرب من رادار الشرطة" أو " كيف تغوين شاباً في نصف ساعة" أو " كيف تحقق النجاح في ساعة".... لا بد وأنك قد سمعت بعض المحاضرات حول هذه المواضيع، ورغم أنها كانت محاضرة إعلاميةً أكثر منها إقناعيةً، إلا أن كلاً منها كان يوحي بأنه قابلٌ للتنفيذ، ونحن لا نعلَم سبب اختيار بعض المحاضرين لمواضيع كهذه، ولكننا نعتقد بأن جميع هؤلاء المدربين

المستخفين بمستمعيهم قد فشلوا في التعبير عن القيم التي حاولوا تعزيزها، وبدلاً من ذلك قدموا محاضرات غير أخلاقية.

ثالثاً: يقوم المتكلمون بإلقاء الخطابات من أجل تحقيق الفائدة لمستمعيهم، ويتشارك المتكلمون والمستمعون بعلاقات تبادلية، وعلى الطرفين الاستفادة من هذه التبادلية، حيث يقدم المستمعون وقتهم للمتكلمين، وعلى المتكلمين بدورهم تقديم المعلومات القيمة والمفيدة لهم. قد تتكلم من أجل تحقيق فائدتك الشخصية وهذا ليس بالضرورة شيء غير أخلاقي، ولكن المتكلمين الأخلاقيين لا يحاولون تحقيق غاياتهم الخاصة من خلال المستمعين.... على المتكلمين (الذين من واجبهم الإقناع) تحقيق هدف إفادة كل من الجمهور وأنفسهم، وكذلك بالنسبة للمتكلمين الإعلاميين حيث أنه من واجبهم أخلاقياً إفادة جمهورهم.

رابعاً: على المتكلمين الأخلاقيين استخدام المواد المناسبة الداعمة والأسباب الصحيحة، وللمستمعين الحق في معرفة أفكار المتكلم والمواد التي تدعم تلك الأفكار، كما أن على المتكلمين الأخلاقيين اختبار أفكارهم وصحتها وعدم استخدام المعلومات الخاطئة. لذا ... عندما تريد التكلم عن موضوع حديث، عليك

استخدام المعلومات الأكثر حداثة، وقدر الإمكان عليك أن تكون على علم كبير بالموضوع.

خامساً: أشر إلى دوافعك الحقيقية للتكلم: على المتكلمين توضيح نواياهم للجمهور وبكلمات أخرى عليهم عدم التفكير بالتلاعب بالجمهور، ويعرّف ألان كوهن وديفيد برادفورد التلاعب أنه: "الأشياء التي يقوم بها المتكلم لتحقيق التأثير والذي سيكون أقل فاعلية إذا تعرف الجمهور على نواياه الحقيقية"... تُوجد إحدى الشركات التي تلاءمت استراتيجيتها في المبيعات مع هذا التعريف، فقد اعتمدت هذه الشركة على مندوبي المبيعات في ترويج منتجاتها، وبخاصة على طلاب الجامعات الذين ينتقلون من منزل لآخر، كما وجهت الموظفين الجدد لوضع قائمة بأصدقائهم الذين من الممكن أن يستمتعوا بشراء المنتج، ووجهتم للاتصال معهم لإخبارهم بأشياء جيدة عن عملهم الجديد، وقد دفعت الشركة أيضاً موظفيها للتحدث مع أصدقائهم عن العمل والذي يتضمن تشكيل عروض مميزة للزبائن، ولسؤالهم حول إمكانية تمرنهم على تقديم عروض لأصدقائهم أيضا (أصدقاء الأصدقاء) من أجل الحصول على التغذية الاسترجاعية منهم، وبالإضافة إلى ذلك، وبما أن الشركة كانت ترغب في تشجيع العاملين بها على النجاح، فقد دفعت الشركة الموظفون لتقديم هدية لكل صديق فعال، كما أخبرت الشركة مندوبي المبيعات بثقة أن هذه العروض كانت

عبارة عن اختبار لمعرفة إمكانية بيع المنتج، والفوائد التي من الممكن تحقيقها من هذه المبيعات. تعتبر هذه الاستراتيجية لا أخلاقية وتعتبر احتيالاً واضحاً، فقد استخدمت الشركة صداقات موظفيها، كما استخدم الموظفون بدورهم رغبات أصدقائهم في المساعدة، وعلى الأغلب وفي المرة التالية لن يشارك هؤلاء الأصدقاء في المساعدة إذا علموا بنوايا أصدقائهم الحقيقية، لذا على المتكلمين الأخلاقيين عدم اللجوء إلى غش المستمعين، وإنما الإفصاح عن نواياهم والتي لابد أن تتضمن فائدة الجمهور.

سادساً: على المتكلمين الأخلاقيين التفكير بنتائج كلامهم، تقول ماري كاننيغهام: "إن الكلمات هي أشياء مقدسة، وهي كالقنابل اليدوية، تطلق من غير قصد و تنفجر" لذا لابد أن يقدّر المتكلمون الأخلاقيون قوة لغتهم وعملية إيصالها. فمن الصعب تتبع تأثير الرسالة المُرسلة من أي شخص، فالعبارات التي تقولها سيتم فهمها من قِبل جمهورك المُباشر، وقد يقوم هذا الجمهور بإيصالها إلى الآخرين، وسيشكل كل فرد رأياً ما (أو سيقوم بسلوك مختلف عن سلوك الآخرين) وهذا بسبب ما تقوله أو ما تفشل في قوله، وقد تؤدي المعلومات الخاطئة إلى نتائج مؤذية، فإذا قدمت للجمهور معلومات غير صحيحة فإنك ستفسد نوعية قراراتهم اللاحقة، وإذا قمت بإقناع

الشخص ما بالتصرف بطريقة ما، فإنك ستكون مسؤولاً عن نتائج السلوك الجديد لهذا الشخص.

سابعاً: على المتكلمين الأخلاقيين العمل دائماً على تحسين إلقاءهم....

يوافق المتكلمون الذين يستخدمون هذه الأفكار السبعة على أنه من واجبهم تحمل المسؤولية في مجتمعاتهم التي يشكلون جزءاً منها، على أنه لابد أن تكون أفكارهم قيّمة ومنطقية وليس فيها خداع للمستمعين، ولكن ما زال هذا غير كاف، لأنه ليس على المتكلمين الأخلاقيين الاهتمام فقط بما يقولونه، ولكن بكيفية قوله أيضاً. ونتيجة لذلك، فهم يعملون بحيوية ليكونوا متصلين مؤثرين بالآخرين.

***

مسؤوليات المستمع

من مسؤوليات المحاضر أو المدرب أن يتكلم عن المواضيع التي يراها مهمة، وأن يختار المواضيع التي تعزز القيم الأخلاقية الإيجابية، وأن يكون هدفه تحقيق الفائدة للمستمعين، وأن يستخدم المواد الداعمة المناسبة والأسباب الصحيحة، وأن يشير إلى دوافعه الحقيقية الكامنة وراء كلماته، وأن يفكر بنتائج كلماته وأفعاله، وأن يعمل دائماً على تحسين طريقة إلقاءه. إذا شعرت بأن بعضاً منها مربك فتذكر أن هذه المسؤوليات ليست على عاتق شخص واحد فقط (أنت)، وإنما تقع أيضاً على أفراد جمهورك أيضا واجبات أخلاقية أربعة وهي:

(1) البحث عن المتكلمين ذوي المعلومات الجيدة،

(2) الاستماع دون إصدار الأحكام على المتكلمين أو على أفكارهم،

(3) تقييم منطق ومصداقية المتكلم،

(4) الحذر من نتائج عدم الإنصات بعناية

بداية يبحث المستمعون الأخلاقيون عن المتكلمين القادرين على توسيع معارفهم و فهمهم وتقديم الأفكار الجديدة لهم، فعندما تلتقي بمتكلم مجادل، فإنه يوسع معارفك ويقوي مشاعرك حول

موضوع ما، سواء كنت موافقا على وجهة نظره أو لا، حتى في الحالات التي يكون فيها المتدربون معجبين بخطابات المتدربين الآخرين، فإن الاستماع الأخلاقي يجب أن يكون هو المعيار.

ثانياً على المستمعين الأخلاقيين الاستماع للمتكلم قبل إصدار الحكم عليه أو على أفكاره، وقد يكون من الصعب أن تسمع دون أن تعارض المتكلم، لأن ذلك يتطلب أن تؤجل انطباعك الذي شكلته من تصرفاته، ولكن المكافأة ستكون كبيرة من قيامك بذلك. عندما تقوم بحضور أية محاضرة لابد أن تفترض أنك ستتعلم شيئاً مهماً من المحاضر، لذا عليك أن تستمع وتركز، لأن التشارك بالمعلومات والأفكار يتم بشكل أفضل ضمن هذا الجو من الإحترام المتبادل.

أما المعيار الثالث فهو أن المستمعين الأخلاقيين يقيّمون الرسائل التي تصلهم، فالمستمع الذي يقبل بفكرة دون تقييم أساسها هو كالشخص الذي يشتري سيارة مستعملة دون تفحصها، والتحذير هنا هو"على المشتري أن يكون واعياً" وهي نصيحة جيدة ليس فقط لمستهلك المنتجات العادية وإنما لمستهلك الرسائل أيضاً، وعليك كمستمع تقييم أفكار المتكلم بشكل نقدي، فهل تم بناء كل فكرة بشكل منطقي؟ هل تم دعم كل فكرة بدليل مناسب وكافي وموثوق؟ إذاً على كل متكلم و مستمع القراءة والاستماع بشكل نقدي، إذاً فعندما يتلقى

المستمع الأخلاقي فكرة أو خطة مقترحة لعمل ما فإن عليه تقييمها بشكل نقدي.

أخيراً لابد أن تكون حذراً من نتائج عدم إنصاتك بعناية: فعادة ما يهتم المستمعون الأخلاقيون بنتائج إنصاتهم، حيث أن المستمعين الذين يفهمون جزءاً فقط من رسالة المتكلم بسبب فشلهم في الاستماع الحيوي هم مسؤولون عن الرسالة المشوَّهة الناتجة عن عدم إنصاتهم الجيد، وهذا منه الكثير في عالمنا العربي.

يبدأ الكثير منا بتعلم المبادئ الأخلاقية كالأطفال: "من الخطأ أن نكذب" "من الخطأ غش الآخرين" "من الخطأ أن نلقي اللوم على الآخرين بسبب ما نقوله أو نفعله" وغياب المبادئ الأخلاقية بين المتكلمين والمستمعين يُقلل من قيمة الاتصال، ولابد أن تعلم أنه كي تحصل كمحاضر على مستمعين أخلاقيين عليك أولاً أن تكون مستمعاً أخلاقياً.... يبقى هناك اثنين من المظاهر اللاأخلاقية والتي تعد من مسؤولية المتكلم وهي: إرشادات للاستخدام القانوني النظيف، وتجنب الانتحال، وتستحق هذه المواضيع انتباهاً خاصاً.

***

بين الإصغاء والإستماع

أيبدو هذا الموقف غريباً عنك؟: فبينما أنت تعمل على جهـازك الكمبيوتر، يأتي أخوك ويطلب منك أن تجري له مكالمـة هاتفيـة، وبعـد ساعة يعود ليسألك عن نتيجة المكالمة ليجدك مشغولاً على جهـازك ولم تقم باتمتام المكالمة، ويسألك: "ألم تسمعني؟"..... حقيقة أنت سمعت طلبه في إجراء المكالمة مثـل مـا سـمعت صـوت الـسيارات في الـشارع المجاور.... وصوت جهاز التكيف.... لقد سمعت كـل هـذه الأشـياء ولكنك على الأغلـب لم تكـن تنـصت لأي منهـا، فـما هـي الفروقـات والاختلافات بين الإنصات والاستماع؟

الإنصات هو نشاط متقطع ممكن تعلمـه، وهـو عمليـة فعّالـة لإعطاء الانتباه لمنبه صوتي ما. أما الاستماع فهو نشاط مستمر وطبيعـي، وهو عملية غـير فعّالـة لتلقـي منبـه صـوتي. ويختلـف الإنـصات عـن الاستماع بأربعة فروقات مهمة على الأقل:

1- إن عملية الإصغاء عبارة عن نشاط متقطع (غير مستمر) ويحدث من وقت لآخر عندما نختار أن نركز أو أن نستجيب لمنبه ما من

حولنا، بينما الاستماع عبارة عن نشاط مستمر يملكه أي شخص لديه القدرة العادية على الاستماع.

2- إن الإنصات مهارة يمكن تعلمها: إن الاستماع قدرة طبيعية يملكها كل منّا - ما لم يولد ولديه مشكلة فيها - وهي ليست بحاجة لأي تدريب، حتى أننا نسمع قبل أن نولد، حيث أن الأجنة في بطون أمهاتها تنمو وتكون قد تعودت على أصوات معينة أو ضجيج أو حتى على بعض الأناشيد، حتى أننا نستطيع أن نسمع ونحن نائمون.

3- إن الإنصات عبارة عن نشاط إيجابي: إن الاستماع ببساطة عبارة عن استقبال منبهات صوتية، وهو نشاط سلبي لا يتطلب أي عمل من جهتنا ولا يتطلب أي طاقة، ونحن نستطيع الحد من الاستماع وذلك من خلال تخفيض أو إلغاء مصادر الصوت في بيئتنا أو ببساطة من خلال تغطية آذاننا، بينما يكون الإنصات نشاطاً إيجابياً يتطلب منك التركيز والتفسير والاستجابة، فأنت مثلاً تستطيع أن تسمع الصوت الخفيف للمكيف بينما تقوم بالعمل على قراءة كتاب ما، وتستطيع الإنصات لتركّز على هذا الصوت، ولتحدد إذا كان الصوت صادراً عن المكيف أم عن شيء آخر، وفيما إذا كان يأتي الصوت من جهتك، ومن ثم تعود مرة أخرى لمعاودة القراءة وأنت تسمع الصوت يختفي تدريجياً.

4- يتضمن الإنصات استخدام الرسالة المرسلة: فأنت عندما تنصت لشخص ما فعادة لا ترد عليه إلا من خلال استعمال ما أرسله إليك.

إن عملية الإصغاء عبارة عن نشاط متقطع وبنفس الوقت نشاط إيجابي أي يتطلب منك أن قراراً وجهداً للقيام به.... وتذكر انك سترد على الآخر حسب إنصاتك له وفهمك عليه.... وفي حال اتفقنا على أنه مهارة ممكن تعلمها فأنت الأن أمام قرار مهم في حياتك: إذا كنت ترغب بتحسين علاقاتك مع من حولك فانصت إليهم... لا ترد على كلامهم مباشرة... تعود أن تصمت لعشر ثوانٍ قبل أي رد... وستجد فرقاً كبيراً.

***

النجاح في العلاقات الإنسانية

تُعدّ العلاقات الإنسانية التي تكونها على المستوى المهني أو الشخصي بمثابة -الكنز-، والشخص الذي لديه قدرة على تكوين علاقات إنسانية متينة يتمتع بذكاء اجتماعي فهل تملكه أنت؟ عموماً هذا الكتاب سوف يساعدك على تكوين علاقات إنسانية إيجابية على المستوى المهني أو الشخصي لبناء مستقبل مشرق وحياة متوازنة.

أهمية العلاقات الإنسانية:

غالبية الموظفين لا يقدرون أهمية العلاقات الإنسانية:

يعتمد استقرار المستقبل الوظيفي للموظف على مدى بنائه العلاقات الإيجابية في بيئة العمل أو حياته الخاصة؛ فالكثير من الموظفين يقدرون قيمة الذكاء الفني، ولكنهم يجهلون قيمة الذكاء الاجتماعي، عموماً يمكن القول: إن جودة أية علاقة تنعكس على إنتاجية الشخص سواء كانت إيجابية أو سلبية.

طبيعة العلاقات الإنسانية:

تقوم العلاقة الإنسانية بين طرفين، وهذه العلاقة هي بمثابة الاتصال بين الناس وأفضل الطرق الموضوعة للحكم على العلاقات الإنسانية، هو التركيز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصيات طرفي هذه العلاقة.

الموقف الإيجابي والعلاقات الإنسانية:

الموقف هو الحالة الذهنية التي تنظر بها إلى الأشياء، فإن ركزت على الجوانب الإيجابية كان ذلك دافعاً لك للعلاقات الإنسانية الجيدة، وإن ركزت على الجوانب السلبية أدّى ذلك إلى تعطيل العلاقات الإنسانية.

والموقف الإيجابي يحقق ثلاثة أهداف:

1- يشعل حماسك للعمل الذي تؤديه أنت وزملاؤك.

2- ينمي طاقات إبداعك ويزيد من إنتاجيتك.

3- يساعد على إبراز شخصيتك بشكل إيجابي مما يجعل الآخرين يحرصون على التعامل معك وإقامة علاقات متينة معك.

الإنتاجية والعلاقات الإنسانية:

هناك علاقة طردية بين ازدياد الإنتاجية وجودة العلاقات الإنسانية؛ فكلما كانت هناك علاقات إنسانية متينة أدت لزيادة الإنتاجية، والعكس صحيح.

ترجيح بناء العلاقات الإنسانية لصالح زملاء العمل:

أهم علاقة تقيمها في العمل هي مع رئيسك المباشر وزملاء العمل الذي بدوره سيزيد من إنتاجك مما يجعلك محط إعجاب رؤساء العمل.

الاتصال قوام جميع العلاقات الإنسانية:

يمكن القول: :إن الاتصال هو غذاء العلاقات الإنسانية فسبب أي قطيعة أو سوء فهم هو نقص الاتصال.

نظرية المنافع المتبادلة:

تنص هذه النظرية لكي تظل العلاقات متينة يجب أن يستفيد كلا طرفي العلاقة من هذه العلاقة وبنفس القدر، وعندما يحصل أحد الطرفين على منافع أكبر من الطرف الآخر تبدأ بوادر خطيرة لانقطاع العلاقة.

برود الإحساس لدى الآخرين قد يفسد العلاقات الإنسانية:

تتسبب التصرفات التافهة غير المقصودة في إفساد الكثير من العلاقات، وبالرغم من أن هذه التصرفات غير مقصودة إلا أنها تدل على عدم الإحساس والشعور بالطرف الآخر.

التغيُّب عن العمل يفسد العلاقات الإنسانية:

التغيب أو التأخر عن العمل غالباً ما يدل على عدم الانـضباط والالتزام، وبالتالي تسوء العلاقات مع الرؤساء لعدم ثقتهم بالمتأخرين، وكذلك يقل احترام وتقدير الموظفين للمتأخرين مما يـؤدي إلى تراجـع العلاقات الإنسانية.

تحويل المشاكل العائلية إلى مكسب لمستقبلك الوظيفي:

عندما تسمح للمشاكل المنـزلية أن تغزو محيط عملك لا شـك أن ذلك سوف يـنعكس عـلى أدائـك في العمـل مما يعـرض علاقاتـك الإنسانية ومستقبلك الوظيفي إلى الخطر.

ثلاثة أخطاء شائعة:

غالباً ما ندخل في مشاكل تبعد الناس عنا لأسباب منها:

(1) عدم إعطاء الآخرين فرصة لتصحيح أخطـائهم وتـدارك الموقف.

(2) لا تتوقع أن تعطيك الإدارة الحـافز عـلى العمـل بتحميـل الإدارة كافة المسؤولية.

(3) التنفيس عن التوتر مفيد، ولكن عندما يكون في غير محلـه ووقته يفسد العلاقات الإنسانية.

إصلاح العلاقات الإنسانية

عامل الرغبة في الإصلاح:

حقيقة إن عامل الإصلاح في أي علاقة يعتمد على الرغبة في إصلاح وبناء هذه العلاقة واستمرارها من قبل الطرفين بالشكل المناسب لكليهما، بغض النظر عمّن هو البادئ في الخطأ والزلل.

الحوار الصريح:

يُعدّ الحوار الصريح هو الحل الأمثل لإصلاح العلاقات الإنسانية؛ لذا يجب اختيار الوقت والمكان المناسبين أولاً، ثم طرح الأفكار ووجهات النظر، وما هو المطلوب من كل طرف بأسلوب هادئ.

حلّ الخلافات:

لا شك أن مفتاح الحل للخلافات هو الرغبة في الوصول إلى تسوية، لذلك كلما كان طرفا الخلاف حازمين ومتعاونين أمكن حل الخلافات بينهما.

هل تتنازل أو تكون ضحية:

في أغلب الأحيان يُفسر التنازل في حل الخلافات بين طرفي الخلاف على أنه ضعف أو فشل أو استسلام، وهذا فهم قاصر بل ربما تكون هذه التنازلات مصدر قوة. كيف ذلك؟؟

عند تقديمك لتنازلات بسيطة في حل الخلافات تجبر الطرف الآخر على تقديم تنازلات أكبر من تنازلاتك ليثبت لك أنه قدم تنازلاً أكبر منك، وبالتالي تكون قد كسبت أكثر وتم حل الخلاف بما يرضي الطرفين.

إصلاح العلاقات المتضررة مع الرؤساء:

خلال إعادة بناء العلاقة مع رئيسك يجب عليك:

- تحافظ على ارتفاع مستوى إنتاجيتك.
- تحافظ على العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل.
- تظهر لرئيسك تقديرك للعمل.
- ترفض أن تتحدث بسوء عن رئيسك أمام الآخرين.

تذكر أن الرؤساء يُقاس نجاحهم بكفاءة أداء موظفيهم.

عملية الوقوع ضحية

فهم عملية الوقوع ضحية:

عندما ينشأ خلاف في إحدى العلاقات فإنها تمر بثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى: ينشأ تمزّق سطحي في العلاقة مع تعرض الطرفين لأذى بسيط.

المرحلة الثانية: ينشأ تمزّق عميق مع تعرض أحد الطرفين لأذى أكبر من الطرف الآخر.

المرحلة الثالثة: ينشأ صراع حاد، وغالباً ما يكون كلا الطـرفين ضحية.

مهما كان الضرر عند يتم إصلاح العلاقـة في الوقـت المناسـب فإن كلا الطرفين يصبحان رابحين بدلاً من خاسرين.

التأثير على التقدّم الوظيفي:

ينهي كثير من الناس مشاكلهم إمـا بالنـصر عـن طريـق حـل المشكلة، أو بالخسارة فيكونون ضحايا لها. في كثير من الأحيـان نـسمح للمشاكل الخارجية أن تؤثر على حياتنا العملية فتقل إنتاجيتنـا، وتُتّخـذ مواقف سلبية ضد الأشخاص، مما يعني تمـزّق العلاقـات الإنـسانية في بيئة العمل وخارجها فنكون ضحايا لمشاكلنا سـواء شـعرنا بـذلك أم لم نشعر.

ثلاث طرق للوقوع ضحية:

1- عندما يرفض الشخص أن يصحح خطأه بسرعة.

2- عند السماح للوضع الذي لم يحدث فيه خطـأ أن يمـر دون تفسير.

3- عند السماح للانفعالات الناتجة عن خلاف في العلاقة بـأن تمزق الشخص من الداخل.

علاقات العمل ذات المجازفة الكبيرة:

كلما زادت أهمية العلاقة زاد احتمال أن تُصاب بأذى كبير عند وقوع الضرر. تتضمن علاقات العمل ثلاثة عوامل وهي:

1- عدد مرات الاتصال: الاتصال اليومي المتكرر قد يزيد من حدة الخلاف خصوصاً عندما يكون الاتصال مع الشخص الذي بينك وبينه خلاف بشكل يومي.

2- طبيعة العلاقة: إن العلاقة مع رئيسك أكثر تعقيداً من علاقتك مع الزملاء الآخرين.

3- الارتباط الشخصي: كلما زادت معرفتك الشخصية بزملاء العمل زادت حساسية العلاقة عند نشوء أي خلاف.

العلاقة التي تتطلب ضحية:

عندما تكون العلاقة بين شريكين متساوية على أساس تقديم نفس الجهد والوقت من كلا الطرفين حسب نظرية المنافع المتبادلة، ولكن عندما يكون العبء على طرف دون الآخر بدون منفعة ينشأ بينهما الخلاف.

لماذا لا يشعر الناس بأنهم يجعلون أنفسهم ضحية:

عندما يتورط الأشخاص في خلافات لإحدى العلاقات، فإن القليل منهم ممن يتصرفون بحكمة نتيجة الخبرة والإدراك تمكنهم من معالجة الموقف بفعالية.

هناك ثلاثة عوامل تجعل من الصعب الفصل بين مستقبلك الوظيفي والإجهاد النفسي للموقف وهي:

1- تغليب النزعة الانتقامية: فعند حدوث إجهاد للموظف بسبب خلاف علاقات العمل فإنه يلقي اللوم على زملاء العمل.

2- قبول النصيحة من المصدر الخطأ: فقد تأخذ المشورة من شخص بالخطأ فيزيد من اشتعال الخلاف.

3- تغليب الكبرياء: قد يقع الجميع في أخطاء ضمن إطار العلاقات الإنسانية، فإن الكبرياء والتحيز يمنعان إيجاد حل دون ضحايا.

إستراتيجيّة الفوز

هناك أساليب عملية تساعدك على بناء علاقات جيدة والحفاظ عليها بكفاءة وهي:

(1) اعمل على تكوين علاقات متنوعة وحافظ عليها: تمتع بعلاقات متعددة مع الرؤساء والزملاء والعملاء والأصدقاء، فكل

هؤلاء سوف يساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في بناء مستقبلك الوظيفي.

(2) ركز على العلاقات لا الشخصيات: في علاقاتك مع الآخرين ركز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصية طرف هذه العلاقة.

(3) طبق نظرية المنافع المتبادلة: لكي تستمر العلاقة مع الآخرين يجب أن تكون هناك منافع متبادلة بين أطراف هذه العلاقة بحيث لا يشعر أحد الأطراف أنه وقع في موضع الضحية.

(4) تجاهل المضايقات الصغيرة: كُفّ عن التركيز على التوافه من الأمور وركّز على الأمور الهامة والتي تؤثر على العلاقة.

(5) ضع لنفسك علاقة تحذير: كن مراقباً لنفسك فهل بدأت تتصرف بسلبية أو بإيجابية تجاه الأشخاص أو المواقف، وهل يؤثر ذلك على مستقبلك الوظيفي؟

(6) اختر مستشاريك بعناية: أنت بحاجة مستمرة إلى دعم من حولك، ولكن يجب أن تختار أشخاصاً يتصفون بالحكمة والموضوعية حولك يرشدونك ويوجهونك تستنير بآرائهم وأفكارهم.

(7) كيف تبتعد عن المشاكل: تعلم على قضية الانسحاب من الموقف، ولا تفسره ضعفاً، وإنما سمّه حلاً للخلاف، وتجنب الوقوع ضحية.

(8) متى تتنازل: يعدّ التنازل من أجل حماية مستقبلنا وعلاقتنا ذكاء اجتماعياً؛ لأنه:

- يكوّن منافع جديدة - عند قبول أفكار الآخرين عن التنازل يعد مكسباً لك - عندما يكون التنازل هو الوسيلة الوحيدة لاستعادة العلاقة.

(9) اجعل الخطة (ب) جاهزة: يجب أن يكون لديك خيار بديل لمستقبلك الوظيفي والخطة (ب) تتضمن الخطوات التالية:

- أن تعمل بأقصى كفاءة في وظيفتك الحالية.
- تحفظ قيمتك السوقية.
- تضاعف من شبكة علاقاتك مع الآخرين لاكتشاف فرص عمل أفضل.

(10) موقفك أثمن ما لديك فحافظ عليه: تساهم نوعية المواقف بمقدار الكفاءة والإنتاجية، فكلما كانت مواقفك إيجابية كان ذلك دليلاً على كفاءتك وإنتاجيتك العالية والعكس صحيح، ولكي تتخذ مواقف إيجابية عليك بهذه الأساليب:

1- استخدم أسلوب (الوجه الآخر) للموقف بمعنى انظر إلى المواقف من زوايا متعددة غير النظرة السلبية.

2- العب أوراقك الرابحة، أي ركّز على الأمور الجيدة التي تُبدي لك الأمور السيئة صغيرة.

3- اعزل نفسك عن الهموم الكبيرة، أي قاوم بشدة تلك الهموم التي أفرزتها المشكلة، وادفعها عن ذهنك كي لا تؤثر على أدائك.

4- شارك بموقفك الإيجابي مع الآخرين: اجعل الموقف الإيجابي الذي تتخذه يتعدى إلى غيرك ممن هم حولك.

5- انظر إلى نفسك بشكل أفضل: كوّن لنفسك صورة إيجابية لكي تعيد التوازن لنفسك وتصبح نفسيتك مستقرة.

***

أهمية أن تصغي

من مهارات المدرب المهمة هي قدرته على الإنصات، فما الإنصات؟ وما أهميته للمدرب؟ وكيف تقيس قدرتك على الإنصات؟ إليك وصفة ممتازة: إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك ويسخروا منك فهذه هي الوصفة: لا تعطِ أحداً فرصة للحديث... تكلم بدون انقطاع... وإذا خطرت لك فكرة أثناء حديث صاحبك فلا تنتظر حتى يتم حديثه... فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه حديثه، واعترض في منتصف كلامه، واطرح ما لديك؛ فإنك أنت الأصوب!

استنتج الباحثون أن قطاع الأعمال الأميركي يخسر مليارات عدة من الدولارات بسبب الإصغاء غير الفعّال، "حيث تعاد طباعة الكثير من الرسائل، ويتم إعادة جدولة المواعيد، وإعادة شحن البضائع المشحونة، بسبب عدم فهم وتلبية احتياجات الزبون الحقيقة من الأفراد والشركات، ويشعر الموظفون بالغضب والاستياء. ويتم إلغاء أكثر من ثمانين بالمئة من الأفكار عبر قنوات التواصل، كما أن التعارضات والاختلافات غير الضرورية تشتت العمليات الإدارية وتخفض

الإنتاج". إن نتائج الإنصات غير الفعّال ليست حكراً على القطاع التجاري، حيث أنك تستطيع التفكير بعدة أمثلة عن الإصغاء غير الفعّال، أو على الأقل ببعض المواقف المحرجة التي حدثت معك بسبب إنصاتك غير الفعّال، كأن تسأل المحاضر أو المعلم سؤالاً تمت الإجابة عنه مسبقاً، أو أن تصل حفلة ما وأنت ترتدي لباساً غير رسمياً مثلاً لتتفاجأ بأن جميع الحضور يلبسون لباساً رسمياً، أو كأن تذهب إلى المبنى الخطأ لإنهاء معاملة ما، أو أن تصل إلى المبنى الصحيح ولكن في التوقيت الخطأ.

نحن نقوم يومياً بإرسال واستقبال رسائل صوتية ومكتوبة، وأنت كمتكلم أو كمستمع أو ككاتب أو كقارئ تنفق وقتاً كبيراً في الإنصات أكثر من أية أنشطة أخرى تقوم بها، فعلى سبيل المثال ينفق طلاب الجامعات حوالي 53٪ من وقت تواصلهم في الإنصات... فأنت تنصت لوالديك، مُعلميك، أصدقائك، التلفاز، الراديو، الأفلام، وكثير من الأصوات من حولك. وبالرغم من أن الإنصات يسيطر على الكثير من وقتك فإنك على الأغلب تعلم القليل عن هذا النشاط مقارنة ببقية أنشطة التواصل، وعلى الأغلب أنك لم تأخذ دروساً عنه بالرغم من أنك حضرت الكثير من الدروس لتتعلم القراءة والكتابة، وباختصار: لقد حصلت على أقل تدريب لأكثر نشاط تقوم فيه، ولا بد أن تعلم أن معظمنا مُستمعين غير فعّالين! ولهذا تقول الإحصائيات بأننا إذا سمعنا

محاضرة ما فإننا نتذكر 50٪ مما سمعناه نفس اليوم، وأننا بالكاد سنتذكر 25٪ منها بعد يومين.... ولكن الجميل أن تعرف أن هذه المهـارة قابلـة للتعلم كما قال مونتغمري.... فما هو الانصات؟

تعريف الإنصات: هو الاستماع المُركّز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما، وذلك لتحقيق التفهم الكامل لـذلك الموضـوع دون أية مقاطعة من المُرسل إليه. أما الاستماع هـو عـدم التفـرغ التـام لآليـة الإنصات، مثل الاستماع إلى الراديو أثناء أداء العمل.

أما ميزات الإنصات فهي كثيرة، نذكر منها:

1. يُبعدك عن المشاكل.
2. ينبئك بما يجري حولك.
3. يجعلك أكثر تمكناً.
4. يجعلك تبدو ذكياً.
5. يزيد من قوتك.
6. يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين.
7. يكسبك الاحترام.
8. يُفوِّض عنك.
9. يمتص غضب الآخرين.

10. يعزز مكانتك عند الآخرين.
11. يجلب محبة الآخرين.

1ـ يبعدك عن المشاكل: فالمستمع الجيد ينتبه جيداً للتعليمات والاقتراحات والتحذيرات، والناس نادراً ما يتضايقون من شخص يوليهم عنايته بالإصغاء إليهم.

2ـ ينبئك بما يجري حولك: فالحياة مدرسة نتعلم من تجاربها، فهناك أشياء كثيرة تحدث من حولك طوال الوقت، وكلما استمعت إلى هذه الأشياء وفهمتها بصورة أكبر، ازدادت حصيلتك الشخصية والمهنية، وبالتالي إدراكك لما حولك.

3ـ يجعلك أكثر تمكناً: فكلما ازدادت معلوماتك عن عملك، أديته بنجاح أكبر. والإصغاء هو الطريقة التي تكتسب بها المعرفة.

4ـ يجعلك تبدو ذكياً: هذا صحيح فالإصغاء لا يزيد من فهمك فقط ولكن يجعلك تبدو ذكياً. تأمل الصفات التي ينعت بها شخص يتحدث بما قلَّ ودلَّ! من المؤكد أن الغباء ليس واحداً منها!!

5ـ يزيد من قوتك: "المعرفة هي القوة" هكذا يقول المثل، وقوة المعرفة هذه تكتسب من الإصغاء الذي يزودك بمعلومات أكثر تجعل قراراتك أكثر قوة؛ لأنها صادرة عن معرفة.

6ـ يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين: إن إصغاءك للآخرين يجعلهم يتجاوبون معك؛ لأنك تحقق رغبتهم في وجود من

ينـصت لهـم، لهـذا عليـك أن تفهـم الـسر الـذي يجعـل مرؤوسـيك ورؤوسائك يتجاوبون مع رغباتك. فليس هناك طريقة أفـضل مـن أن تصغي إلى ما يقولون.

7ـ يكسبك الاحترام: كم مرة سـمعت فيهـا شخـصاً يقـول: "على الأقل أصغِ إلي"؟ ألم يجعلك ذلك تـشعر بمـدى الاحـترام الـذي يكتسبه الشخص الذي يصغي؟

8 ـ يفوض عنك: هناك شيئان مهمان للحصول عـلى مـا تريـد من الآخرين، هما: أن تعرف ما الذي يرغبون قوله، وما الأسلوب الذي يجعلهم يفصحون عما في أنفسهم فيتحدثون. والطريقة الوحيدة لتحقيق ذلك هو أن تصغي وتصغي.

9ـ يمتص غضب الآخرين: إن أول استجابة للانفعال تكـون عن طريق الأذن، فعندما نصغي لـشخص غاضـب فإننـا نتعـرف عـلى سبب غضبه، فنظهر تعاطفنا معه، ونجعله ينفس عن غضبه ويعـود إلى تعقله، ولذلك من الخطأ أن تتجادل مع شخص غضبان دون أن تعرف سبب غضبه، ثم تتعاطف معه، ثم تطفئ غضبه.

10ـ يعزز مكانتك عند الآخرين: عندما تتوقـف عـن عملـك لتستمع إلى شخص ما فكأنما تقول له: "أنا أحترمك وأقدر ما تقـول"، وهذه هي إحـدى الطـرق المؤكـدة لتعزيـز مكانتـك لـدى المرؤوسـين والأبناء والأزواج، بل عند أي شخص آخر في حياتك.

11ـ يجلب محبة الآخرين: الناس لا يحبون من لا يـصغي لهـم؛ فإن أكبر تعبير عن الحب والاهتمام هو "هدية" الإصـغاء. وبالتـالي.... فالآخرون سيقابلون إصغاءك لهم بالحب والمودة والتقدير والاحـترام. ألا تلاحظ أن الأبناء يُقيِّمون حب والـديهم لهـم مـن خـلال اهـتمامهم بالإنصات لحديثهم!.

فإذا كنت مدرباً أو معلماً أو محاضراً أو قائداً أو مديراً وتريد أن تكون مميزاً فلابد لك من تفهم الأهمية البالغة للإنصات في تواصلنا مـع الآخرين ومن ثم العمل على اكتساب أو صقل مهارة الإنصات. اقترح عليك الأن أن تقوم مباشرة بخطوة فعلية: رتب على ورقة قائمة بنقـاط قوتك وضعفك في الإنـصات، ثـم ضـع اسـتراتيجيات محـددة لتحـل بواسطتها

***

أهمية الحوار في تنمية الوعي

من أصعب ما يمكن للإنسان أن يقوم بعمله، وهو يبدو سهلاً وتلقائياً للوهلة الأولى، التمكن من عملية التفكير. والقدرة على التفكير أمر منوط بالمجتمع. وللتربية في هذا السياق دورها، ثم يتوالى الموضوع حتى يصل بآداب الحوار الناضج.

ويبدأ الأمر بالصغر، فمن أضخم وأسمى المسؤوليات التي تقع على كاهل المعلم، حث الطالب على تشغيل الآلة (الكنز) التي وهبها الله للإنسان وهي عقله. وتشغيل هذه الآلة أو تنميتها إنما يتم حين يقوم المعلم بتشجيع الطالب على القيام على صعيد العقل بما يشابه ما يفعله والد الطفل حين يبدأ هذا الأخير بالوقوف على قدميه باتخاذ خطواته الذاتية الأولى. فكأن المعلم يكون حينئذ يستدرج الوعي الراكد من حالة السكون إلى حالة الحركة، ومن ظلمة القوقعة التي ولد بداخلها إلى ضياء الرحبة والانفتاح والإبداع.

وحسن يفعل المعلم أن قام بدور القابلة التي تمكن الطالب نفسه من أن ينمو عقليا من خلال هذه العملية التربوية، أو إن سعى بغاية الحكمة والرفق إلى مساعدة الذات للإرتقاء بالوعي من منخفضات البدء والأمكان إلى قمم النضج والفعل، والوعي في نهاية المطاف هو قدرة ونهج وقابلية أكثر منه معلومة أو معادلة أو رقم. فهذا الفرع المتغير وذلك الأصل الثابت.

ومن الأدوات التي لا مناص من استعمالها للقيام بهذا الدور القدرة على الاستماع والإصغاء، بل قد يكون الإصغاء من أثمن وأهم أدوات العقل، إذ بها يحاول أن يتعرف المعلم على ما يدور في خلد الطالب، وهذا الذي يتحرك في الذهن كالجنين متلمساً الضوء إنما هو في الأغلب تفكر وليس فكراً، أي أنه محاولة لتكوين فكرة، وطبيعي أن يكون الطالب في هذه المرحلة متردداً ومتعثراً، وهنا يأتي دور المعلم الأساسي لتشجيعه على تفعيل عقله وتكميل وإنضاج فكرته، فيساعده كلما تردد أو تلعثم أو تعثر، ليس بأن يقوم بحمله أو رفعه إلى الموضع الذي يبغي، بل بأن يرده واقفاً ليتابع مسيرته ذاتياً. وتتجلى ضرورة الإصغاء هنا في أن يرى المعلم أو أن يتحرى بأن يرى مسار الطالب في محاولته الاستكشافية، أو حركته الذهنية، ومن باب الحرص على أن يكمل الطالب هذه العملية الذهنية، يقوم المعلم بالاستفسار تارة، والتلميح تارة والتصويب تارة بل وحتى الاستفزاز الذهني الهادف

تارة، وهكذا إلى أن يطور الطالب فكرته ويتم استخراجها فتصبح واضحة المعالم لديه ولغيره، فيتم تقييمها من هذا الجانب أو ذاك، وتشكل حينئذ هي وتقييماتها المختلفة مَعلماً آخر من معالم درجات الارتقاء في الوعي، ويدرج هذا التفاعل التربوي بين المعلم وطالبه في قائمة الرصيد الفكري للمجتمع.

وحيث يتم هذا التفاعل في وسط من الطلبة الآخرين فانه يزداد إثراءاً كلما انتهج الطلبة الآخرون نهج المعلم، ومارسوا فن الإصغاء والاستخراج، واعتبروا أن عقل زميلهم ثروة لهم ولمجتمعهم، يعود استخراج الكنز منه بالفائدة عليهم، بل قد يمكن للطلبة الآخرين أن يعتبروا ممارسة فن الإصغاء لزميلهم وتشجيعه على صياغة فكرته بمثابة هدية ثمينة يقدمها كل منهم للآخر، وهو يقدمها له واثقاً بأنها سوف ترد إليه، بل أنها سوف تعود عليه بالفائدة، وهكذا وبالتدرج وباتباع آداب الحوار وفنه يتم استثمار ثروة الإنسان الطبيعية العظمى وهي عقله. وهكذا أيضا وبالتدرج عبر المستويات الذهنية المتفاوتة نتمكن من الاستفادة من تبادل الآراء ومناقشتها بين الكبار، فيصبح هذا التبادل ذخراً لوعي المجتمع بأكمله.

وفن التنصت والإصغاء، ثم الاستفسار والاستدراج والاستخراج، وثم التدقيق والتمحيص والتصويب، أي الحوار بمعناه

العام، إنما مرجعه وقاعدته احترام الإنسان لأخيه الإنسان، بل احترام الإنسان للعقل، أو احترام الإنسان لنفسه، فحيثما وجد هذا الحوار المقصود، علمنا أيضا بوجود مجتمع يحترم فيه الإنسان نفسه، وهو مجتمع تتوفر فيه شروط التقدم والرقي، وحيثما وجدنا الضجيج والعجيج يكتنف الفكر الجديد بظله الخانق، أو وجدنا مظاهر الاستنكار والسخط والاستهزاء، علمنا بأن هذا المجتمع لا زال يقبع في ظلمات التقوقع والانغلاق والتخلف، وبأن المربين قد اتفقوا/ اخفقوا في تأدية رسالتهم السامية لإيصال الوعي إلى مرحلة النضج.

ومن سمات مجتمع يقبع فيه الوعي مقيداً في ظلمات التقوقع والانغلاق أن يغص هذا المجتمع بالمصطلحات والشعارات والتصريحات الجوفاء أو المعتقدات التي تكاد أن تشبه الأصنام غير الناطقة، وهي كذلك بمعنى أن مطلقيها أو حامليها لا يرون إلا قشورها أو أشكالها الخارجية، وهم يجهلون دخائلها وخصائصها، بل يجهلون معانيها وسبب حملهم إياها. وفي مجتمع كذلك حيث يعجز العقل عن مواجهة التحديات التي يواجهها الإنسان تجد العقول والأذهان تقتات وتعتاش أساساً من المصطلحات والشعارات دون الأفكار والمعاني، وهذا هو مجتمع الببغاوات والرويضيات حيث لم ينجح المربون والمعلمون في المدارس سوى بتعليم النطق دون المنطق، واللغة دون الفكر، والتلسن دون التعقل، وإذا كانت الوجبات الذهنية

الأساسية في هذا المجتمع هي المصطلحات والشعارات والأشكال الخارجية، فليس غريباً والحالة تلك أن نجد أن علو الصوت وفخامة الإلقاء أكثر وقعاً من مضمون الكلام أو أن الألسن أكثر براعة واستعمالاً من الآذان في حين أن حكمة البارئ الذي أوجد أذنين اثنتين لكل منا ولساناً واحداً فقط هي آية للمستبصرين، كجعل رسنها جميعها ومرجعها العقل.

وفي مجتمع المصطلحات والأصنام فأن أول صدمة يعاني منها الناس حين يقدم أحدهم على استعمال عقله وطرح رأيه هي الصدمة الناتجة عن استبصار المعاني والأفكار التي ترمز إليها أو تلزمها تلك المصطلحات فتنكشف فجأة تلك التفاصيل والمتعرجات والتضاريس التي كانت مخفية فيها قبل، فأما البعض فنراه يسارع إلى المطالبة بتخفية هذه " العورة " بحجة ما أو أخرى، كالقول بعدم ملاءمة الظرف أو الوقت أو الشخص مع العلم أيضا أن لكل مقال مقام، وأما البعض الآخر فينتهز الفرصة لممارسة هواية الرويضيات المفضلة، وهي قعقعة المصطلحات وقصفها كالصواعق أو القذائف على الفكرة أو المفكر، وبين هذا وذاك ما يلبث المجتهد أن يشعر بالرهبة أو الذنب، ينتشر هذا الشعور ليصل آخرين ربما كانوا سوف يقدمون شيئاً ما لمجتمعهم، فينطوون جميعاً على أنفسهم، ويضطرون إلى الرجوع للتعامل بعملة

التصريحات والمصطلحات الجوفاء، وذلك حال اكتشافهم بأن هذه هي العملة القابلة للصرف في مجتمعهم والتي بها يمكنهم التقدم والربح.

إنما أقول كل هذا وأسترسل به كإطار عام وموضوعي تحديداً هو بعض ردود الفعل على ما يصدر عن هذا الكاتب أو ذاك، من الأخوة والزملاء من اجتهادات فكرية أو سياسية، فبئس ذلك المجتمع الذي ينبري فيه المربون والكاتبون لتحريم المفكر من طرح رأيه للنقاش، أو لتحريم الجمهور من الإطلاع على تلك الأفكار وتبادل الآراء حولها، فهو مجتمع من أخفق مربوه في تأدية رسالتهم وهو بالتالي سوف يستمر في التخبط في جهله، وتخلفه بل هو مجتمع لا تزن مجموعة معتقداته وزن الريشة في مهب الريح، ولا تتجاوز أفعاله سقف البلاغة والخطابة والشعر ولن يصلح هذا المجتمع إلا إذا اجتهد أفراده والمسؤولون والمربون فيه في تنمية واحترام العقل لدى الجمهور، ولا يتم ذلك إلا إذا احترمنا الجمهور وصارحناه، فسمينا المسميات بأسمائها، وصارحنا بعضنا بما يدور حولنا، وتجرأنا على التفكير والحوار، فلا تدع باباً في العقل إلا طرقناه، ولا نحمل فكراً إلا ومحصناه.

وما أحوجنا اليوم لهذه المصارحة وهذا الحوار ونحن نقف إزاء مشاهد وأحداث مقلقة أكانت تتعلق بالانتفاضة، مسلكيتها ومسارها، أو بمجريات السياسة العامة، واقعها والمتوقع لها.

وأخيراً أقول أن ما يميز المجتمع هو الفكر الذي يدور به. وما يتميز به الفرد في المجتمع هو قدرته على الإبداع في هذا المجال، وما يمكنه من استثمار هذه القدرة وترجمتها إلى الفعل هو توفر المناخ الملائم لحرية الرأي وتبادله، وهذا المناخ لا ينضج إلا إذا نجح المربون في توعية المجتمع لفن الحوار أصوله وقواعده وآدابه.

ومن هذه القواعد، كما سبق وقلت فن الإصغاء ولكن دعني أشير أيضا إلى أصل آخر يبدو غائباً عن الوعي، التواضع، وهو تواضع دعا الله تعالى إليه، والتواضع في هذا المجال يعني أن لا يصعر أحد خده لآراء الآخرين، وأن لا يكون مختالاً فخوراً برأيه الخاص، بل يجاهد للتمرد من التزمت أو العجرفة في الرأي، قائلاً لنفسه ما معناه: نعم أنني قد أميل بطبعي إلى الإعجاب برأيي أكثر من ميلي للإعجاب برأي الآخرين، لكن عسى إعجابي هذا بنفسي أن يغشي بصيرتي، وأن يكون رأي الآخرين هو الأقرب للصواب. ولذلك فلا هدي من صوتي، واستنصت للناس

***

مراحل عملية الإنصات

يعد المستمع أو المنصت مكوناً أساسياً من مكونات التواصل، ولا يمكن أن تتم أية عملية تواصل دون وجود منصت واحد على الأقل - إلا في التواصل الذاتي-، وعندما يقوم أي اثنان منا بالتواصل مع بعضهما البعض، فسيكون هناك رسالتين: واحدة منهما يقصدها ويعنيها المُرسل، وواحدة أخرى هي التي يستلمها المُستمع بالفعل، ولا تتطابق هذه الرسائل أبداً بسبب أن البشر يختلفون بمرجعياتهم وأطر تفكيرهم وكيفية إدراكهم، وعندما نناقش سوية المراحل الستة لعملية الإنصات، سيكون لدينا فهماً أكبر لهذا المفهوم.

المرحلة (1) الاستقبال: أول خطوة في الإنصات هي استقبال الأصوات، فنحن نستقبل الأمواج الصوتية التي يُحدثُها صوت المتحدث في الهواء عند "التواصل وجهاً لوجه"، أما في التواصل عن طريق الهاتف فيتم نقل هذه الأمواج الكترونياً، وفي الحالتين فإننا نستقبل المنبه الصوتي، وبمعنى آخر فإن الاستماع هو الخطوة الأولى

للإنصات الفعّال وعندما نستخدم حاسة ما، سرعان ما تقوم الحواس بدعمها، فمن الممكن أنك سمعت أحد الأشخاص يقول لك: "لا أستطيع سماعك دون أن أضع النظارات"، وما يقصده أنه سيسمعك بشكل أفضل عندما يراك بشكل واضح، وقد تميز صوت أحدٍ ما يجلس خلفك ويوجّه سؤالاً ما، ويوجهه إلى المدرب، ولكنك على الأغلب ستدور وتنظر إليه فقط لتتأكد.

المرحلة (2) الاختيار: يقوم الشخص في هذه المرحلة باختيار منبه صوتي مختلف عن بقية المنبهات التي تصل إلى انتباهه، وتدعى هذه الظاهرة "بالإدراك الانتقائي"، فعندما يقع حادث مروري ويقوم جهاز الأمن بجمع تقارير الشهود، سرعان ما يجد تضاربا بالمعلومات التي يحصل عليها، فسيقدم كل شاهد تقريره وفقاً للمكان الذي كان يقف أو يجلس فيه، ووفقاً لتركيزه في لحظة الحادث، ووفقاً لشعوره، ووفقاً لكثير من العوامل الأخرى. وفي الإلقاء يتصرف الجمهور بطريقة مشابهه، فسيركز متدرب ما على ما تقوله، وآخر على نغمة صوتك أو إيماءتك، وآخر على ما تلبس، وآخر على طنين جهاز التكييف، وهكذا... وعندما تقوم أنت مثلاً (كمتدرب أو متعلم) بالتركيز على لباس المحاضر أو المدرب، فعلى الأغلب أنك ستسمع بطريقة مختلفة عن ما يسمعه زميلك الجالس بقربك.

المرحلة (3) التفسير: لا يقوم الشخص باختيار منبه صوتي مختلف عن الآخرين وحسب، بل ويقوم أيضاً بتفسيره بطريقة مختلفة عنهم، فالتفسير هو عملية فك تشفير الرسالة التي تم استقبالها، فعندما تقوم بالتفسير فأنت تقوم بربط معان معينة بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي تصلك من المتكلم (كلمات، نغمة، صوت، تعابير الوجه،.......).

المرحلة (4) الفهم: عندما تقوم بفك التشفير وربط رموز المتكلم بالمعاني التي تناسبك، تبدأ بموائمة الرسالة مع معرفتك واعتقاداتك، ولكي نفهم المتكلم، لابد من أن نأخذ بعين الاعتبار كلا من محتوى الرسالة وسياقها، فهل يحاول المتكلم أن يعطينا معلومات ما أم يحاول إقناعنا؟ هل يمزح المتكلم أم أنه جدي؟ باختصار ماذا يحاول المتكلم أن يفعل؟ من الأسهل لنا أن نحكم على سياق الرسالة عندما نتواصل مع أحد أصدقائنا أكثر منه مع أحد الغرباء، لأننا نعرفه واعتدنا على الكلمات والرموز التي يستخدمها، فنحن نستطيع أن نميز مزحه من جده من سخريته.

المرحلة (5) التقييم: إنها عملية حكم على شيئين: على مصداقية المتكلم، وعلى نوعيه وانسجام المعلومات التي يقدمها. فإذا

كان المتكلم شخصاً تعرفه، فستقوم بالرجوع إلى تاريخه معك، فهل حاول أن يغشك يوماً من الأيام؟ وهل كان صادقاً معك؟ وهل علاقتك معه مفتوحة؟ أما إذا كان غريباً عنك فأنت عادة ما تقيس مصداقيته من خلال تلميحاته غير اللفظية، فهل يتواصل معك من خلال عينيه؟ وهل يتكلم بطلاقة دون تلعثم أو كلمات زائدة؟ وهل تعكس إيماءاته وبقية لغة جسده صدق كلامه، وتزرع الثقة فيه؟ إذا كان الجواب على أي من هذه الأسئلة بـ "لا"، فإنك ستبحث عن دوافعه الخفية للتكلم معك. عندما تقوم بتقييم رسالة المتكلم، ستقرر فيما إذا كنت ستصدق المعلومات التي يقدمها، وستؤيد أو سترفض الموقف الذي يؤيده.

المرحلة (6) القرار: وهو الخطوة الأخيرة بما سنفعله بهذه المعلومات التي استلمناها، أو نقرر أن نبحث أكثر حولها في المستقبل.

نحن نمر بهذه المراحل الست: الاستقبال والاختيار والتفسير و الفهم والتقييم والقرار، ولا نمعن النظر في كل منها بشكلٍ واعٍ، ولكن كلما ارتفعت فعالية وأهمية الرسالة بالنسبة لنا "كمستمعين" كلّما زادت فعاليتنا في عملية الإنصات، وهذه نقطة يجب أن يتذكرها كل قائد ومدير ومعلم ومدرب أو أي مؤثر.

***

كيف نُحسّن من إنصاتنا؟

عندما تفهم معوقات الإنصات ستكون قادراً على وضع خطة عملية لتحسينه، وكمتكلم تستطيع استخدام الكثير من الاقتراحات الواردة لاحقاً لتساعد مستمعيك في الإنصات وفي استذكار رسائلك، فمثلاً عندما تختار أفكارك بدقة وتنظمها بوضوح وتدعمها بالشواهد المقنعة وترتب كلماتك بشكل حيوي وتلقي أفكارك بقوة...... فستعزز قدرة متدربيك على الاستذكار. وكمنصت لا بد من أن تفهم وتتذكر رسالة المتكلم، ولتحسين إنصاتنا لابد أن نرغب بالإنصات أولاً ثم أن نركز على الرسالة وأن نستمع للأفكار الرئيسية وأن نفهم وجهة نظر المتكلم وأن نمتنع عن إصدار الأحكام، وأن نعزز الرسالة وأن نعطي التغذية الاسترجاعية ويكون أفضل لو استمعنا بواسطة جسدنا كله وأخيراً أن ننتقد.

أولاً لنرغب بالإنصات فموقفك هو من يحدد فعالية إنصاتك. سيتاح لك مستقبلاً الكثير من الفرص لحضور العديد من المحاضرات والدورات، وستشدك بعض المواضيع وتهمك، وهناك مواضيع لن تهمك أبداً، والمنصت الجيد سيفترض أنه يستطيع الاستفادة من كل

المواضيع المطروحة، فبعض الكلمات التي ستسمعها سيكون قد تم إعدادها وإلقاؤها بشكل ممتاز، والبعض الآخر سيكون سيئاً، ومع هذا تستطيع أن تستفيد منها، وذلك بأن تحاول تحديد نقاط ضعف الكلمة، و تحديد ما سيفعله المتكلم ليُحسّن منها، وهذا ما سيساعدك على تحسين إلقائك أنت. وأحياناً تُتاح لك الفرصة كي تعطي تعليقات أو "تغذية راجعة" لبعض المتكلمين، ولهذا لا بد أن تنصت بدقة وتمعن حتى تستطيع تقديم تعليقات مهمة ومفيدة لهم، ومن هنا كان لا بد من وجود رغبة لديك في الإنصات. أتعرف؟ يستطيع المتكلم أيضاً تحسين إنصات مستمعيه عندما يعرض في بداية عرضه الفوائد التي سيحصل عليها مستمعيه.

ثانياً لنركّز على الرسالة فمن أهم مسؤوليات المنصت أن ينصت بانتباه، فقد يقوم المتكلم ببعض المشوشات أثناء كلامه، كأن يكون لباسه غير مناسب أو أن ينتقل من قدم إلى أخرى بعصبية واضحة، أو أن يستخدم لغة عدائية، أو أن يقول "أم" مرات عدة أثناء كلمته، كل هذا سيكون مُعيقاً للتواصل مع مستمعيه. فعلى سبيل المثال قد يقوم أحد المتدربين بإحصاء عدد الـ "أم" في كلام المتكلم، وبعد أن ينتهي المتكلم من كلمته، يقوم المتدرب بتقديم تغذية راجعة للمتكلم و يخبره بعدد الـ"أم" ألا وهو"25"، وبالرغم من قيمة هذا التعليق بالنسبة للمتكلم، ولكن على الأغلب سيكون تعلم المستمع مما سمعه

قليلاً. قد لا تكون قادراً على تجاهل التشويشات بشكل كامل أثناء إنصاتك، ولكنك تستطيع أن تحاول تقليل أثرها.

إن الرسالة عادة ما تكون لفظية وغير لفظية، ومن هنا كان لا بد للمنصت أن ينصت بعينه مثلما ينصت بأذنيه، وعندما ندرك تعارضاً أو تناقضاً ما بين الرسائل اللفظية للمتكلم والرسائل غير اللفظية، فاننا نميل لتصديق الرسائل غير اللفظية، حيث أن الناس يستطيعون إخفاء مشاعرهم وراء كلماتهم أكثر من إخفاءها خلف لغة جسدهم، فلغة جسدهم تبين مشاعرهم أكثر من كلماتهم، فأنت عادة ما تستطيع أن تقرأ لغة جسد المتكلم وإشاراته الصوتية، وبالتالي تستطيع أن تقيّم من خلال هذه القراءة فيما إذا كان المتكلم يعتقد بأهمية ما يقول، أو موقفه الحقيقي مما يقول.

أتعرف؟ يستطيع المتكلم مساعدة مستمعيه في التركيز على الإنصات - وبالتالي التركيز على رسالته - من خلال الحد من المشوشات والمقيدات، من خلال تناغم تصرفاته غير اللفظية واللفظية التي تعزز الأفكار التي يريد إيصالها.

ثالثاً لنستمع للأفكار الرئيسية فعندما تقوم بالإنصات لابد أن تكون منتبهاً لتنظيم وترتيب المادة التي وضعها المتكلم، حيث يزود

ترتيب المادة كلاً من المتكلم والمنصت، بإطار لترتيب النقاط الأساسية والمعلومات الداعمة. والمتكلمين الذين يسردون أفكارهم ويعيدونها مرات عدة أثناء كلامهم، يقدمون لمستمعيهم فرصة أفضل ليكونوا منصتين فعّالين.

رابعاً لنفهم وجهة نظر المتكلم فلدى كل منا معنى مختلفاً للكلمات التي يقولها أو يسمعها من الآخرين، لأنه لكل منا تجربته الخاصة بالحياة والتي تجعلنا نختلف في رؤيتنا للعالم من حولنا، وعندما يأتي المتكلمون والمنصتون من ثقافات مختلفة فإن فرص قلة الفهم - أو سوء الفهم - تتزايد، حيث أن كلاً من اختلاف اللغة والثقافة والعادات يتحدى المنصت لكي يبذل قصارى جهده ليفهم رسالة المتكلم وقصده. على المتكلمين القيام بشيئين لتوضيح وجهات نظرهم أثناء الإلقاء: أولاً: عليهم شرح سبب اختيارهم للموضوع باكراً في مقدمة كلمتهم، أو شرح مؤهلاتهم الخاصة للتكلم عن هذا الموضوع، فإذا اخترت التكلم عن هيئة الإذاعة لأنك تعمل في محطة إذاعية أو لأنك مختص في أفلام الإذاعة والتلفاز، فأعطِ الجمهور لمحة عن خلفيتك، وإذا كنت خبيراً بالمجوهرات وقررت التكلم عن الزمرد مثلاً فتأكد من إعلام الجمهور بمؤهلاتك الخاصة. ثم على المتكلمين الربط بين موضوعهم وبين المستمعين، قد يؤدي استخدام المتكلم للتعابير المعقدة إلى عدم قدرة الجمهور على سماعه بفاعلية، لذا فعلى المتكلم استخدام اللغة التي يمكن للجمهور فهمها.

لدى العديد من الناس مشكلة في الامتناع عن إصدار الأحكام المُبكرة ولكن هذا الكلام لا يجب أن ينطبق عليك، وهنا نصل إلى اللاإرشاد الخامس وهو ضرورة أن نمتنع عن إصدار الحكم فنحن قد نسمع شيئاً ونصدر حكمنا مباشرة - بشكل صحيح أو خاطئ- والمشكلة هي أننا عندما نقوم بذلك فإننا سنتوقف عن الاستماع لبقية الرسالة بشكل موضوعي، وقد يكون من الصعب بالنسبة لك أن تمتنع عن إصدار حكمك، خاصة عندما تسمع خطاباً يدافع عن حالة أنت ترفضها بقوة فسوف تعارض المحاضر بشدة. وهذه بعض المواضيع التي يناقشها المدربون الجدد أحياناً وهي: عقوبة الإعدام، الإجهاض الذاتي والقتل الرحيم، ومن المؤكد أنه لديك آراء هامة حول هذه المواضيع، وقد تشعر بصعوبة في الإنصات لخطاب مناقض لآرائك دون القدرة على مناقشة المتكلم، اعلم أنك حين تتحدى هذه الأفكار في ذهنك فإنك ستفقد الكثير مما يقوله المتكلم، لذا عليك أن تؤجل تقييمك إلى حين انتهاء عرض المتكلم من أجل الإنصات بشكل أفضل.

سادساً لنعزز الرسالة فالناس يتكلمون بمعدل 125-190 كلمة بالدقيقة، وعندما تحاول إيصال فكرة بسيطة بمعدل 120-170 كلمة بالدقيقة، فقد يعتقد مستمعيك بأنك مريض أو تواجه مشكلة ما. نحن بإمكاننا كمستمعين معالجة 400- 500 كلمة في الدقيقة، أي أنه

لدينا القدرة على الاستماع بمعدل أسرع بأربع مرات من سرعة تدفق كلمات الشخص المتكلم، ونتيجة لذلك فإذا كان الموضوع بسيطاً و يتم طرحه ببطء، فإننا قد نشعر بالملل وقد نحول انتباهنا عن الشخص المتكلم إلى مشكلة شخصية تهمنا. وقد يأخذ منا التفكير في أمور أخرى وقتاً كبيراً. لذا ولكي تكون منصتاً أفضل، عليك استخدام هذا الوقت الإضافي بشكل أفضل، حيث يمكنك ملء بعض الوقت بالتركيز على الرسالة عن طريق تكرار وتلخيص ما يقوله المتكلم ذهنياً وبكلماتك الخاصة.

سابعاً لتعطِ تغذية راجعة حيث يمكن للمنصت أن يعزز عملية التواصل بإعطاء تغذية راجعة للمتكلم، وبالرغم من أن هناك فرصة كبيرة لتقديم تغذية راجعة لفظية في البيئات الفردية والجماعية، إلا أنها يمكن أن توجد أيضاً ضمن بيئة الخطاب الجماعي. يقوم المتكلم الفعّال بقراءة إشارات الجمهور غير اللفظية أثناء الإلقاء، فإذا فهمت فكرة المتكلم وقبلت بها فعندها سيتابع وينتقل إلى الفكرة التالية، وإذا لم تفهم فإن هذا سيدفع المتكلم لأن يشرح الفكرة من جديد قبل الانتقال إلى الفكرة التالية.

ثامناً لنستمع بواسطة جسدنا فنحن يمكننا أن ننصت بوسائل أخرى غير آذاننا، بمعنى أننا نستطيع أن ننصت بجسدنا كله. إن جزءاً

من إنصاتك هو أن تكون جاهزاً جسدياً للاستماع، فيمكنك أن تجهز نفسك للإنصات بأن تجلس كاتباً مع النظر للأمام وإرخاء القدمين على الأرض، والنظر إلى المتكلم عند الإنصات له، وكما أن الرسالة التي تسمعها مهمة فإن الرسالة التي تشاهدها مهمة أيضاً، وتذكر أن عليك اكتشاف الرسائل غير اللفظية والتي تناقض رسالة المتكلم اللفظية.

أخيراً تستطيع أن تستمع وتنتقد فبالرغم من أنه عليك كمستمع فهم وجهة نظر المتكلم والامتناع عن إصدار حكمك، إلا أنه عليك اختبار أهلية ما تسمعه، فإذا قبلت بأفكاره ومعلوماته دون طرح الأسئلة عليه، فإنك ستكون مسؤولاً عن النتائج. فعندما يستخدم المتكلم شواهد تعليمية معينة دون ذكر مصادرها، فسيكون لديك الحق في الشك بها. يقوم المنصتون الناقدون باختبار ما يسمعوه من خلال طرح أسئلة عديدة منها:

- هل الكلام صحيح؟
- هل المصادر معروفة وموثوقة؟
- هل وضع المتكلم خاتمة منطقية للمعلومات التي قدمها؟
- هل أضاف المتكلم أو أهمل معلومات هامة؟

يساعد المتكلمون المستمعين في الإجابة عن هذه الأسئلة بعرض معلومات موثوقة وتحديد المصادر واستخدام براهين شرعية. أن

الإنصات بشكل جيد لا يقل أهمية عن التحدث الجيد في أية عملية تواصل فعّالة، وإذا استخدمت هذه الاقتراحات التسعة فإنك ستصبح منصتاً أفضل .

إرشادات لتحسين الإصغاء:

الجواب باتباع الخطوات التالية:

1- إصغ بكليتك.

النقر بالأصابع وهز الرجلين مقبولان إذا كنت تصغي إلى صوت حفيف الشجر. أما إذا كنت تصغي إلى شخص آخر فذلك غير مقبول، إذا لا شيء يسيئ إلى كبريائه كسلوكك هذا. وإذا كان محدثك زوجا أو رئيسا أو زبونا فلا شيء يساوي إساءة ذلك إليك أنت.

لذلك حاول أن تنسى جميع الملهيات التي تضج في الغرفة أو موعدك مع طبيب الأسنان. أظهر إصغاءك الكلي بنظرة مباشرة إلى محدثك أو بإيماءة مشجعة من رأسك أو بإشارة من يدك تحثه على متابعة حديثه. حتى طريقة جلوسك، إذا كنت منتبها ومرتاحا..، تدل على اهتمامك كأنك تعبر عنه بالكلمات.

2- افسح المجال لغيرك.

إذا كنت في مجتمع وجاء دورك في الحديث، لا تشعر بأن من واجبك التمسك به، بل افسح المجال لسواك. يظن كثيرون أن النجاح

في الحياة الاجتماعية يتوقف مقدرتنا على الصمود في المحادثة. لقد روت لي زوجة موظف في السلك الديبلوماسي الساعات المؤلمة التي قضتها في الحياة الاجتماعية في بداية ممارسة زوجها مهنته:

قالت: "كنت فتاة من بلدة صغيرة، ووجدت نفسي للمرة الأولى في غرفة ملأى بأشخاص ماهرين في فن المحادثة جاؤوا من أنحاء العالم. وكنت أجهد نفسي في البحث عن موضوع أتحدث عنه، بدلا من الإصغاء إلى ما كان يقوله هؤلاء الأشخاص".

وأخيرا، في إحدى الأمسيات، أفضت تلك السيدة بمشكلتها إلى ديبلوماسي كبير، وكان هادئا ومحبوبا جدا. فقال لها: "لقد اكتشفت منذ زمن طويل أن كل محدث يحتاج إلى شخص يصغي إليه. صدقيني إذا ما قلت لك إن الذي يحسن الإصغاء هو شخص نادر ومرغوب فيه جدا في الحفلات الاجتماعية، كالمياه العذبة وسط الصحراء".

3- شجع الطرف الآخر على الحديث.

ساعد الشخص الآخر على الانطلاق في الكلام بإبدائك ملاحظات قصيرة، أو بطرحك بعض الأسئلة التي تظهر أنك مصغ إلى ما يقول، وأن تكون ملاحظاتك من نوع: "صحيح" "وبعد ذلك"؟ إن التحدث إلى شخص لا يتجاوب معك هو كالصياع في هاتف معطل، فإنك تشعر حالا بسخافة الموقف وتترك الهاتف.

لنفرض أنك تتناول طعام الغداء مع صديق قديم يخبرك أن شجارا نشب بينه وبين زوجته، وأنه لم ينم كثيرا خلال الأسبوع. وإذا كنت، كالتكثيرين منا، تخاف التدخل في شؤون الآخرين فقد تقول له: "لكل زواج عثرات عابرة"، ثم تبدل الحديث بقولك: "ما الذي طلبته؟ السمك أو اللحم المشوي؟". إنك بذلك تخبره بطريقة غير مباشرة أنه من الأفضل أن يحتفظ بمشاكله لنفسه.

ولكن لنفرض أنك اتخذت موقفا إيجابيا وقلت له: "إني لا أستغرب أرقك، ولا بد من أنك تألمت كثيرا من هذا الوضع". إنك بذلك تعطي صديقك فرصة للتعبير عن مشاعره المكبوتة، ولا شك في أنه سيشعر بالارتياح. قليلون جدا أولئك الذين يعتمدون على أنفسهم إلى حد أنهم لا يشعرون أحيانا بحاجة إلى الإعراب عن مشاكلهم لصديق يجيد الإصغاء.

4- حاول أن تفهم مضمون الكلام.

من السهل أن نسمع الكلمات فقط وتفوتنا الفكرة الحيقيقة وراءها، حتى وإن نكن نصغي إلى أشخاص نحبهم كثيرا. قد يشن أحدهم هجوما غاضبا بقوله: "ما الذي تعنيه؟ هل بك حاجة إلى المال؟ كل ما تعرفه هذه العائلة هو التبذير!" كلام قد لا يكون له أي علاقة بتبذير العائلة للمال، فما هي الفكرة الحقيقية إذا؟ "لقد أمضيت يوما مزعجا في عملي اليوم، وإني على وشك الانفجار!".

إذا كنت تجيد الإصغاء، فإنك تفهم شعور الألم والخيبة وراء ذلك الانتقاد. وبعد هدوء العاصفة أن توجه بضع كلمات تظهر اهتمامك بمحدثك، كقولك مثلا: "إنك تبدو تعبا، هل كان يومك مجهدا؟".. هذا الكلام قد يساعد الشخص الآخر على التنفيس بطريقة أكثر إيجابية عن مشاعره المؤلمة. إن الوضع الذي كان على وشك أن يصبح خصاما مرا ينقلب مشاركة هادئة تعزز الزواج.

5- إصغ من دون أن تدين الشخص الآخر.

جميعنا نتحمس لوضع مقاييس للصواب والخطأ ونصدر أحكاما على الآخرين. لكننا بإدانتنا لهم بدلا من الإصغاء إليهم نقطع خطوط الاتصال معهم.

تقول طبيبة نفسية إنه من الضروري أن تظهر للآخرين أنك تهتم بهم وتتقبلهم حتى وإن لم توافق على سلوكهم. الإصغاء يجعلهم يدركون ذلك.

فعندما يعود مراهق إلى بيته في الثالثة صباحا يصعب على أهله أن يتذكروا أهمية الإصغاء إليه. بل النزوة تدفعهم إلى الصياع في وجهه: "لا أريد أن أسمع ما حدث!" هذا الموقف لا يخرب العلاقات فحسب، بل يحدث أمرا أخطر من ذلك كثيرا. فهو يضعف ثقة المراهق بنفسه. لا بأس في أن تعلمه سلوكه عليك كأن تقول له: "لقد قلقنا عليك كثيرا".

ولكن اسمح له في الوقت نفسه أن يخبرك بالأمر من وجهة نظره هو. الأطباء النفسانيون يحذرون من أن إعادة الثقة بالنفس إلى الأشخاص الذين نشأوا في بيت لا يصغي فيه الوالدان على الإطلاق، أمر يتطلب في الغالب معالجة نفسانية لسنوات عدة.

جميعنا نشعر بحاجة ملحة إلى أن يصغى الآخرون إلينا، وعيادة الأطباء النفسانيين ملأى بأشخاص محتاجين إلى من يصغي إليهم ليس أكثر. وفي معظم الأحيان، تنقطع الاتصالات الإنسانية لعدم وجود المصغين ولكثرة المتكلمين.

يقول مستشار في الشؤون العائلية حقق رقما قياسيا في تسوية العلاقات المنقطعة: "إني في الواقع لا أعمل كثيرا لإعادة الأمور إلى مجاريها بين أفراد العائلة، وجل ما أفعله هو أن أهيئ الفرصة لكل منهم لكي يتكلم بدوره بينما يصغي الآخرون من دون مقاطعته. وغالبا ما تكون تلك المرة الأولى، خلال سنوات، التي أمكنهم الإصغاء بعضهم إلى بعض".

حقا إن الإصغاء فعل اهتمام غير أناني، يسمح لنا الدخول إلى دائرة الصداقة والدفء الإنساني.

ولذلك فقد قال ربنا تعالى: (الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه).

معوقات الإنصات الفعّال:

إن التواصل موجود في أغلب أنشطتنا الانسانية التي نقوم بها على مدار اليوم... ويُعد الإنصات من أهم المهارات المطلوبة واللازمة لأي تواصل فعّال. وكثيراً ما يفشل تواصلنا مع الآخرين وخاصة داخل قاعات التعليم والتدريب.... ولصعوبة الإنصات الفعّال معوقات لا بد لك كمعلم أو قائد أو مدرب من معرفتها، وسيكون تعلم الإنصات أسهل إذا عرفنا معوقاته الأساسية وتعاملنا معها، وهي المعوقات الفيزيائية الفسيولوجية والسيكولوجية والواقعية والسيمانتيكية.

نبدأ بالمعوقات الفيزيائية والتي تنشأ في البيئة الفيزيائية ويتم إدراكها من خلال حواس المنصت، ولها أشكال عدة: ضوء قوي يأتي من نافذة القاعة، برودة كبيرة من جهاز التكييف، رائحة مثيرة كرائحة سيجارة تفسد وجبة العشاء مثلاً، ثياب المعلم إذا قمت بالتركيز عليها خاصة إذا كانت غير مألوفة لك فسيصبح لديك مشكلة بالتركيز على رسالته التي يحاول أن يرسلها إليك... وهكذا.

ثانياً المعوقات الفسيولوجية والتي تنشأ من مرض المنصت أو من إرهاقه أو من ضغط جسدي غير عادي لديه مثل وجع الرأس والأنفلونزا ووجع البطن، فهذه المعوقات تحد من قدرتنا ورغبتنا في الإنصات.

ثالثاً المعوقات السيكولوجية والتي تنشأ من مواقف المنصت وقلقه وانشغاله بأفكار لا علاقة لها بالموضوع كأن يأخذ موقفاً سلبياً من المتحدث أو من سبب إنصاته له، وبالتالي سيقاوم الرسالة التي تصله منه، فإذا كنت مجبراً على أن تكون بين الحاضرين فعلى الأغلب ستكون حازماً وذهنك قليل التفتح لما تسمعه، وباختصار إذا كنت مركزاً على أفكار لا علاقة لها بما يقوله المتكلم، فستستلم جزءاً صغيراً من الرسالة المرسلة ... هذا إن استلمت.

رابعاً لابد من ذكر المعوقات الواقعية التي تنشأ بسبب محاولات استدعاء تفاصيل ما تم التواصل فيه، ويحدث ذلك عندما تُقدم لنا كميات كبيرة من الحقائق في محاضرة واحدة، فإذا تعاملنا مع كل حقيقة منها كسؤال حيوي ومهم، فسيعرضنا هذا لمشاكل في الإنصات، حيث أننا سندخل بالتفاصيل أكثر وأكثر لنجد أنفسنا بعيدين عن الفكرة الأساسية.

أخيراً المعوقات السيمانتيكية وهي التي تنشأ بسبب الارتباك الناجم عن معاني بعض الكلمات، حيث سيرتبك المستمع إذا سمع كلمة لم يسمعها أو يراها سابقاً، أو بسبب كلمة لم يتم لفظها بشكل جيد، مما يؤدي إلى انصرافه عن الإنصات الفعّال.

إن معرفتنا لهذه المعوقات سيساعدنا في معرفة كيفية التخلص منها.... في المستقبل عندما تسمع خطابا أو محاضرة اقترح عليك أن تركز انتباهك على المعوقات التي ناقشناها أعلاه، وأن تفكر بالطرق التي ستتبعها لإزالتها.

***

في عملك كيف تتجاوز خلافاتك؟

النزاع مكوّن طبيعي من مكونات الحياة في كل مكان وكل مجال. وكي لا تبقى إدارة النزاع في مكان العمل عمليةً شاقة مستعصية نقدّم في هذه المقالة تذكرةً ببعض القواعد الأساسية التي يرجى منها أن تفيدك فائدةً مزدوجةً في التعامل مع النزاعات وفي صيانة وتحسين العلاقات.

ركّز على "الخارج" قبل التركيز على "الداخل"

التركيز على الخارج يعني تفهّم وجهة نظر الطرف الآخر قبل التعبير عن وجهة نظرك. وما سبب أهمية هذا؟ لأنّه يبثّ الراحة في الطرف الآخر ويريه أنّ اهتماماته قد وجدت من يستقبلها ويتفهّم أسبابها، وككل البشر فإنّ مستمعك سوف يصبح أقلّ دفاعيةً في التعامل معك بعد لمسه ذلك الإصغاء والتفهّم. إنّ هذا لا يليّن جوّ المحادثة وحسب بل يحسن تحسيناً كبيراً فرص إقبال الطرف الآخر على الإنصات لرؤيتك للموضوع.

تذكّر، من أسباب أهمية الإصغاء الفاعل:

- يتيح للطرف الآخر التنفيس عمّا يؤرّقه
- يتيح لك رؤيةً واضحةً للمشكلة من منظور الطرف الآخر
- يبرّر اهتمامات أو مخاوف الطرف الآخر
- يبرز إقبالك على التعاون
- ينزع فتيل الغضب المحتمل وجوده لدى الطرف الآخر
- بداية الطرف الآخر بعرض ما لديه تتيح لك فسحةً زمنيةً إضافية للتروّي في ردّك
- قد يتيح لك البدء بالإصغاء معلوماتٍ كانت غائبةً عنك، ويمكّنك من تقديم ردّ أكثر استنارةً وثقة

ابدأ الآن بتحسين مقدرتك على الإصغاء الفاعل من خلال طرح الأسئلة وإعادة صياغة بيانات الآخرين حسب فهمك وبكلماتك خلال المحادثات اليومية.

- اطلب الحلول المفيدة للطرفين معاً

إدارة النزاع بنجاح تعني توفر المقدرة لا على حل المشكلة وحسب وإنّما على تحقيق ذلك الحل مع الطرف الآخر بطريقة الاحترام

والتعاون. فأي انفصال بين الحل وهذه الطريقة سـوف يقـزّم نتائجـك تقزيماً.

تذكّر:

- إن كنت تلتزم باحترام الطرف الآخر في النزاع فقد وضعت يدك على الطريق الأقرب إلى الحل

- عندما تكون المـشاعر تغـلي وتفـور فمـن الأفـضل تأجيـل المواجهة إلى وقتٍ يمكنك فيه التفكير والتصرّف برويّة.

نعم، إن إطلاق المشاعر المتفجّرة يشعرك بالراحة في وقته، لكن لو كان تنفيسك هذا على حساب أحدٍ آخر وأصـابته الـشظايا إصـاباتٍ غير مقصودة ولا محسوبة (ولا مهرب من ذلك غالبـاً) فـسوف تتفـاقم الأمور من سيء إلى أسوأ.

- حافظ على الحوار مركّزاً على مشكلة النزاع وعلى التصرّفات وابق بعيداً عن الهجمات الشخـصية. إنّ فـصل المـسألة عـن الـشخص يحسّن تحسيناً كبيراً فرص التوصّل إلى حل.

- عند استعراضك أحد مخاوفك أو اهتماماتك اتبع الخطـوات التالية:

أ- ابدأ بتبيين ما تعتقده من أهميـة علاقـة العمـل المثمـرة مـع الطرف الآخر

ب- أخبر الطرف الآخر بأنّ غرض مناقشتك إطلاعهم والتشاور معهم بشأن مشكلةً تشعر بضررها على علاقة العمل معهم.

ج- وصّف بالتحديد السلوك الذي يسبب المشكلة لديك

د- اشرح كيف يؤثّر ذلك السلوك تأثيراً سلبياً على قيامك بعملك

هـ -اقترح حلًّا

و- اطلب وجهة نظر الطرف الآخر

ز- اسعَ إلى اتفاق مشترك

ح- تحدّث عن كيف يمكن لكم التصرّف معاً للتعامل مع مشكلاتٍ أخرى محتملة قبل أن تقع

ط- اشكر الطرف الآخر مقدّراً إقباله على التعاون معك

ي- ثابر على المتابعة مع الطرف الآخر بعد مدة معقولة للتأكّد من تحسّن الأمور واستمرارها على يرام

- مكّن الطرف الثالث

في حال النزاع هناك طرفك والطرف المقابل، وهناك أيضاً "الطرف الثالث".

حسب تعبير ويليام أوري مؤلف كتاب " Getting to Peace" الطرف الثالث هو أي شخص أو أشخاص يتأثّرون تأثّراً مباشراً أو غير مباشر بنزاعٍ لا دخل لهم فيه.

رغم أنّ كثيراً من الأطراف الثالثة يعتبرون أنفسهم متفرّجين على النزاع لا ناقة لهم فيه ولا جمل فإنّ لهم تأثيراً كبيراً في إيجاد بيئة العمل التي إمّا أن تشجّع حلّ النزاعات والخوض فيها بطريقة مثمرة بنّاءة وإمّا أن تعزّز الطرق التخريبية المعطّلة.

تذكّر، لتحقيق الدور الإيجابيّ للطرف الثالث وإيجاد بيئة العمل المهيّئة لخوض النزاعات خوضاً إيجابياً:

- اعملوا -كفريق أو مجموعة عمل أو قسم- على وضع نواظم جماعية ومعايير مقبولة لإدارة النزاعات إدارةً فاعلة مثمرة.

- تأكّد من أنّ كلّ شخص يتفهّم دوره في ضمان اتباع النواظم عندما تنشأ النزاعات بين أعضاء الفريق.

- رتّب اجتماعات بناء فريق دورية -نصف سنوية مثلاً- لمتابعة تطوير علاقات العمل وترسيخ مفهوم وقيمة الفريق.

- ارسم وطبّق التبعات الملائمة المفروضة على أيّ عضوٍ في الفريق لا يحترم النواظم الموضوعة لحل النزاعات حلًّا إيجابياً فعّالاً.

عليك بالمبادرة

بدلاً من انتظار نشوب النزاع حتّى تمارس القواعد السابقة لِمَ لا تبدأ اليوم بتعزيز علاقات عملك، وتطبيق المفاهيم التي ذكرناها على الخلافات المكتبية والمسائل الصغيرة الأكثر طواعيةً؟

إنّ هذه المبادرة إلى التطبيق ستمدّك باندفاعٍ وتعوّدٍ على طرق النجاح حتّى تجد نفسك أفضل استعداداً للتعامل مع المشكلات والنزاعات الأكبر والأكثر تعقيداً وحساسية.

كيف تكون مبادراً على المستويين الشخصي والجماعي؟

أولاً- على المستوى الشخصيّ:

- اطلب من الآخرين آراءهم وما يرون من نقاط القوة والضعف في إدارتك للنزاع

- إن كان لديك جوانب محدّدة تحتاج للترميم والتحسين فعليك الاستفادة من مساعدة الآخرين وطلب متابعتهم لأدائك فيها تحديداً.

- لا تتأخر في تناول أيّ مسألة حال ظهورها

- تحدّث مع زملاء العمل بين الحين والآخر للاطمئنان على علاقة العمل معهم والتعرّف على النواحي المحتاجة للإصلاح أو التحسين

- كن قدوةً فعليةً للسلوك الذي تنتظر من الآخرين القيام به

ثانياً- على مستوى مجموعة العمل

- رتّبوا اجتماعاتٍ دورية لتعزيز بناء الفريق وتمتين العلاقات وترسيخ النواظم وتحسين الاتصال وتماسك المجموعة. وافسح المجال لعرض أية مسائل أو مشكلات تمسّ المجموعة.

- أدخلوا مزيداً من الضحك في مكان العمل. قوموا بأعمال التسلية والمرح قياماً جماعياً بين الفينة والأخرى، وسوف يدهشكم تأثير الضحك الكبير في تعزيز تماسك المجموعة.

- تعمّقوا في معرفة وتفهّم المزيد عن شخصيات وأنماط تواصل بعضكم بعضاً. ويمكنكم في هذا الجانب الاستفادة من أدوات ومؤشرات التحليل المجرّبة (مؤشر مايرز-بريغز مثلاً)

- عند وقوع مشكلةٍ أو نزاعٍ في المجموعة فلا تخشَ استعراض خطوطه العريضة مع بقية الأعضاء بعد الانتهاء من حلّه. هذا الإجراء سيفيد في تقييم كيفية التعامل معه ويعزّز نواظم المجموعة مستقبلاً.

إن أُحسنت إدارته، يمكن للنزاع أن يصبح أداةً تساعد الأفراد والمجموعات على المرور بسلاسة من عراقيل الخلافات والمشكلات التي لا يخلو منها أي مكان عمل. ونرجو أن تكون القواعد الثمان البسيطة محفّزاً ومرشداً للقارئ العزيز في الإقدام على تحمّل مسؤولية حلّ النزاعات إقداماً إيجابياً فاعلاً.

***

مهارات الإتصال بالهاتف

رتّبـت مكالمـة هاتفيـة مـع زبـونٍ مهـمّ، ودخلـت في حـديث المجاملة ثمّ تابعتَ حديثك في مسائل العمل الـواردة في قائمتـك. عـلى مَن تقع مسؤولية إنهاء المكالمة؟ الجواب: عليك. ذلك أنّ القاعدة تنصُّ على أنّ الشخص الذي يبدأ المكالمة تقع عليه مسؤولية إنهائها.

الهاتف من التجهيزات الأساسية في البيوت وأماكن العمـل في أمريكة. وجميعنا يعلم كيفية إستعماله، لكن من المفارقات أو قلـة قليلـة من الناس يُحسِنون الإستفادة من الهاتف إستفادةً قصوى. أمّـا في مجـال الأعمال، فإنّ لهذا الهاتف الجامد العديم الحيـاة مجموعـة مـن المهـارات وقواعد الإستعمال، يحتاج معظم الناس إلى تذكُّرها. فكثـيراً مـا يقـضي رجالُ الأعمال الليالي سـاهرين قلقـين مـن مـشكلة تتعلَّـق بالعمـل لا يستطيعون التحكُّم فيها، مع أنّ بإمكان معظمهم تحسين مهاراتهم بقليلٍ مـن تركيـز الإنتبـاه إلى العنـاصر الحاسـمة المتعلِّقـة بمهـارات الهـاتف وتقنياته. ومع أنّ الهاتف بات من الناحية الفنية أحد الأجهـزة اللازمـة للعمل. فإن إستعمالَه في مجال العمل على النحو الأمثل يُعَدُّ مهارةً، غالباً ما يُتغاضى عنها ويُساء إسـتعمالها. وينبغـي إعـادة النظـر في الإسـتعمال

الفاعل للهاتف في مجال العمل، باعتباره مصدراً للإنتاجية جديراً بالإستنباط.

إنّ مفتاح الإستعمال الأمثل للهاتف ليس في مسألة أخلاقٍ، أو هزلٍ، أو إفراط في التأنُّق، بل في تَفهُّم هذه التقانة، والوقوف على غاياتك منها بصفتك رجل أعمال. والهاتف أداةٌ جامدةٌ لا حياة فيها، ولا مشاعر، ولا عواطف؛ فأنتَ لا تستطيع أن تتحسَّس مزاجَه، ولا أن تصافحه، ولا أن تطلب منه المساعدة. إنّه شيءٌ خامد يقف فعلياً بينك وبين الزبون. ومهمتك هي إدارةُ هذا الشيء بحيث يكون أداةً فعالة تساعدك على تسهيل أغراضك ومقاصدك، بدلاً من أن يكون عائقاً مثبِّطاً لك. والخطوة الأولى في هذا السبيل هي أن تركِّز إهتمامك للتغلُّب على الوجود المادي لهذا الجهاز بصفته عقبةً. ومع كلِّ هذه المغالاة في الدعاية لتسويق الهاتف، فإنّه لا يؤسِّس الإتصالات، بل الذي يؤسِّسها هم الأشخاص. ركِّز على المكالمة الهاتفية بوصفها وسيلة تساعدك على تحقيق غايتك النهائية: إتصال شخصي، وإتصالات بين الأشخاص.

- التحضير:

قبل أن تدير قرصَ الهاتف، تأمَّل المكالمة الهاتفية وكأنّها أحد العروض التي تقدِّمها. فأنت لا تُقدِّم عرضاً دونما تحضير بأيِّ حالٍ من الأحوال، كذلك لا تشاركُ في مؤتمرٍ أو لقاء ترتجل فيه تصرُّفاتك إرتجالاً؛ لأن في هذا نوعاً من تخريب الذات. وبالطبع، فإنّ التحضير لأي عرض يتضمَّن إعداد موجزٍ لجدول الأعمال في إطارٍ زمني محدد،

وبحثاً في الوقائع، وقائمة من الإعتراضات المتوقَّعة ووسائل الردِّ عليها. أمّا الأدوات التي تستعملها فتشمل: حديث المجاملة، ومناقشة بعض الموضوعات الشخصية. احشد ما أمكنك من طاقتك وحماستك قبل إجراء المكالمة، وتدرَّب واشحذ طبقة صوتك إلى أفضل حالات الأداء. ولما كنتَ لا تملك سوى وقتٍ محدودٍ لتلفت إنتباه المتحدث معك، فينبغي أن تستغلَّ هذا الوقت قدر استطاعتك، وتستعمل الكلمات والعبارات الجادَّة والفعّالة والمنتقاة، بحيث تنسجم مع ما يستعمله الشخصُ الآخر من مفرداتٍ وعبارات، بغية عَقْدِ صلةٍ أفضل.

قبل أن تبدأ مكالماتك الهاتفية، ينبغي أن تولي عنايةً بالوقت والجهد والتخطيط؛ فالمكالمة الهاتفية هي ببساطة لونٌ من ألوان العرض، يتطلَّب بالفعل قدرة زائدة وعملاً إضافياً. ولكي تستعدَّ عليك بإجراء بحثك الخاص: مَن الذي تتحدث معه؟ ما هو غرضك من هذا الحديث؟ مَن الذي يمكن أن تصادفه على الجانب الآخر من الخطّ؟ كُن مستعدّاً لكلِّ ذلك! هل تعرف جميع أسماء مَن تتحدَّث إليهم، ومجالات مسؤولياتهم؟ وهل استحضرتَ بعض الأمور الشخصية التي يُستحسَن ذكرها في سياق المكالمة؟ ما هي العقبات التي يمكن أن تنشأ في أثناء الحديث، وكيف ستعمل للتغلُّب عليها؟

من الحكمة قبل إجراء أيٍّ مكالمة هاتفية، أن تستحضر في ذهنك جملة واحدة موجزة وجامعة تبيِّن فيها مَن أنت، وماذا تريد. فمن

شأن ذلك إظهار حرصك على وقت الشخص المخاطَب. وسيكون جهدُك الذي بذلته في تناول الأمور المهمة مباشرة موضع تقديره؛ فالوقت من ذهب. أنت الآن في مقام العرض، وتستعد لإقامة عمل.

إنّ تحضير ما ستقوله ليس سوى إحدى خطوات عملية التحضير لما قبل الإتصال. لذا تأكّد أنك تمتلك جميع الأدوات التي توصلك إلى غرضك. هل تشعر أنّك قد تحتاج في أثناء المكالمة إلى العودة إلى بعض الوثائق أو المعلومات، أو حتى إلى كأسٍ من الماء؟ تحقَّق من أنّ كل هذه الأشياء في متناول يدك.

هيِّئ مكتبك لإجراء المكالمة: أغلق الباب، أو اتَّخذْ موقعاً منعزلاً في الغرفة وكأنّه مكان مغلق. شغِّل خيار التسجيل الصوتي. أبلغ مَن حولك، إن رأيتَ ذلك مناسباً، أنك ستُجري مكالمة هاتفية، واطلب منهم عدم مقاطعتك. تأكّد أن جميع التجهيزات في وضعية لا تسبِّب لك أي إزعاج. قاوم أيَّ إغراء بهذا الخصوص. أغلق بريدَك الإلكتروني، وأرجئ تفقُّده إلى وقتٍ لاحق، إذ ما من شيءٍ أكثر تنفيراً للشخص الموجود على الجانب الآخر من الخط من إحساسه أنك تتفقَّد بريدك الإلكتروني. كذلك أغلق جهازك الخلوي، وتأكَّد أنّ وظيفة إنتظار المكالمة هي في حالة الصمت. فمن الضروري أن يشعر الشخصُ الذي تحادثه أنك معه بانتباهك وإهتمامك الكاملَيْن. تذكَّر أن غايتك هي أن تُشعِرَ الشخص الآخر وكأنّه أهم الأشخاص بالنسبة إليك، وأنّه زبونك

الوحيد. وإياك أن تدَع أحداً من الناس أو التجهيزات تعرقل تحقيق هذه الغاية.

أخيراً، تفقَّدْ مستوى طاقتك؛ فمن المهمِّ أن تشحنَ حديثك الهاتفي بطاقة إيجابية. فالطبيعة البشرية، بوجه العموم، تنجذب باتجاه الطاقة الإيجابية. هل صوتُك مستعدٌّ لإيصال الطاقة والحماسة والإحترافية؟ هل قدراتك العقلية والجسدية جاهزة للتركيز على نبرة الصوت وأسلوبه وأدائه؟ فإذا كنتَ في حالة غير نشطة وليست لديك الطاقة الكافية، فقد تُتَّهم بسقمٍ في الذوق. أعطِ نفسك إستراحة قصيرة، روِّحْ عن نفسك، واخرج في نزهة قصيرة مشياً، وافعل أيَّ شيءٍ لتحريك دورتك الدموية وزيادة طاقتك إستعداداً للمكالمة، ثمّ ادخل فيها مباشرة وأنت أعلى ما تكون نشاطاً وحيوية، مستغلاً كل ثانية من الثواني القليلة المتاحة لك لتحقِّق مرادك منها.

- حالات خاصة:

ليس الهاتف اليوم مجرد أداة على سطح المكتب. فمن المهم التمكُّن من المهارات اللازمة في إستعمالاته المختلفة. ذلك أنّه أصبح أيسر إستعمالاً وأشدَّ تعقيداً عما كان عليه قبل خمس سنوات فقط. وسأذكر فيما يلي بعض الحالات الخاصة التي تتطلَّب معرفة دقيقة وإنتباهاً شديداً.

خدمة الإنتظار: من الواضح أنّ الشخص الذي أوجد هذه الخدمة لم يُجْرِ مكالمة هاتفية تتعلَّق بالعمل. ذلك أن فكرة خدمة الإنتظار (التي تتمثَّل في أن يَبقى خطُّ الهاتف معلَّقاً مع مَن تُحدِّثك إلى أن تتحقَّق: أيوجد شخصٌ آخر أكثر أهمية على خطٍّ آخر؟) هي فكرة سيِّئة في عالم الأعمال. وهي أشبه بذلك المحاسب الذي يتوفَّر على خدمتك، ثمّ تراه يتفقَّد الصف/ الرتل ليرى: هل هناك شخصٌ آخر يرغب في خدمته أوّلاً؟ تُرى ما هو الشعور الذي يثيره في نفسك أن تكون في "الصف التالي"؟ لا شك أنّه شعورٌ غير جيِّدٍ بالتأكيد، وأنك لست من الزبائن المهمِّين أو من ذوي القيمة أبداً.

لذلك يرجى أن تتذكَر هذا الأمر وأنتَ تَستعمل خدمة الإنتظار. على أنّ هناك عدة نقاطٍ في هذه الخدمة يمكن أن تقوِّض محاولاتك لتأسيس العلاقة وبناء الثقة. قاوم أي حافزٍ يدعوك إلى مقاطعة إتصالٍ مباشر بينك وبين شخصٍ آخر. فإذا كنتَ غير قادر على إلغاء هذه الخدمة أو تجاهلها، فهيِّئ نفسك لتعليق المكالمة بطريقة صحيحة وفعّالة. وإذا كنت تتوقَّع مكالمة أخرى قد تَقطعُ حديثك، فأعلِم الشخص الذي تحدِّثه بهذا سلفاً. وذلك بأن تقول مثلاً: "أودُّ إعلامك بأني أتوقع مكالمة أخرى". ولا حاجة إلى بيان سبب هذه المكالمة أو جهتها أو صاحبها. "فإن وردت هذه المكالمة في هذه البرهة، فسنبقى على الخط، وآمُل ألا يكون لديك مانعٌ في أن أردَ عليها". وبهذا التصرُّف تُشعر الشخص الذي تتحدث معه بإحترامك له، وأنّه مازال

يحتفظ بأفضليّته في الحديث. وسيلاقي هذا التصرف لدى معظم الناس قبولاً حسناً. ولما كانت المقاطعة في الحديث أمراً غير مستحبٍّ لدى جميع الناس، فمن الكياسة والإحترام أن تطلب الإذن في ذلك مقدَّماً. وينبغي أن يكون هذا إستثناءً لا قاعدة؛ ذلك أن قَطْع مكالمة لأخذ أخرى عبر خدمة الإنتظار لا يعزِّز العلاقة بين المتحدثين. ولأنّ إستعمال خدمة الإنتظار، وخاصة من دون إعلام الشخص الآخر وطلب السماح منه، يعني أنّ المتحدِّث الأوّل ليست له الأفضلية الأولى في حديثك.

الهاتف الناطق (ميزة مكبِّر الصوت): وهو لونٌ من التقانة الحديثة في مجال الهواتف ينبغي أن نُحسن التعامل معه. ومن المهم جدّاً الإلتزام بآداب التحدُّث فيه، سواءٌ أكنت تستعمله في حديث مع شخص مفرد أم مع جماعة، لأنّ هذه التجهيزات قد تكون مساعداً (أو عائقاً كبيراً) في بناء العلاقات، وذلك إعتماداً على إستعمالك إياها. عند بدء أيِّ مكالمة شخصية، اطلب السماح باستعمال هذه الميزة، فاستعمالُها دون طلب الإذن لا يخلو من إساءة وقلّة إحترام، ولن يساعد مطلقاً على تحقيق أغراض عملك ومقاصدك.

وعند بدء مكالمة فيها عددٌ من الهواتف الناطقة وعدد من المشتركين، ينبغي أن يتولّى أحد الأشخاص تقديم المشتركين، بدلاً من أن يقوم كلُّ مشتركٍ بتقديم اسمه ووظيفته. وعند إكتمال التقديم، ينبغي

أن يطيل هذا الشخصُ الترحيب لكي يتسنّى للمشاركين الآخرين ضمَّ الصوت إلى الإسم.

وحالما تأخذ المكالمة مجراها، من الضروري إعادة ذكر اسمك وصفتك المهنية وأنت تتحدث أوّل مرّة. ويُعدُّ هذا إذناً للمشتركين الآخرين الذي يحاولون الإنضمام صحيحاً. تذكَّر أن تتحدث ببطء، وبصوتٍ مرتفع وواضح، لتكون هذه التقانة العالية عاملاً في تسهيل المحادثة لا عقبة في سبيلها.

عند الإشتراك في محادثة جماعية على الهاتف الناطق، توخَّ أن تجعل كلماتك مباشرة ومحكمة. وإذا لم يكن لديك شيءٌ مهمٌّ للإسهام به، فقاوم الرغبة في سماع صوتك، لأن ذلك مزعجٌ أيٍّ لقاءٍ عادي، بله إذا كنتَ تسعى إلى متابعة موضوع الحديث على مكبرِّ الصوت.

دوِّن ملاحظاتك، تماماً كما تفعل في أي إجتماع. أبدأ بكتابة الملاحظات منذ مرحلة التعارف الأولى، فغالباً ما يفيدك هذا فائدةً جُلَّى فيما بعدُ، عند الإتصال الهاتفي، ولاسيما إذا استلزم الأمر منك توجيه إستفسارات متابعة. خاطِب الشخص المحدد بعينه بالإسم في صلب الموضوع، فهذا يُبقيك في تحكُّمٍ دائمٍ في جدول الأعمال. استعمل الأسماء ما أمكنك عندما تريد تقريب فكرة ما، وأظهر إحترامك: في مكبِّر صوت الهاتف، أو في لقاء العمل الجماعي، أو في الإجتماع، فإن ذلك من شأنه أن يثبت للآخرين أن لديك كياسة في التقديم، وأنك تبذل جهدك للمشاركة بوجه صحيح، وكلُّ هذا يعطي إنطباعاً حسناً

عنك. ولو أُتيح تتبُّع عدة مشاركين في مهاتفة جماعية على الهاتف الناطق، فما هي التفاصيل الأخرى التي يترتب عليك التنبُّه لها وصرف إهتمامك إليها؟ إنها باختصار تتمثل في حصرك على تحقيق علاقة عملٍ نظيفة، فإنّ الإحترافيين من ذوي الدراية في مجال الأعمال يقدِّرون هذا المستوى من الجهد.

الهاتف الخلوي: هل تذكرون عندما كانت المكالمة الهاتفية من الأمور الخاصة؟ فكانت تُجرى بين جدران المكتب أو المنزل أو كشك الهاتف. كان هذا في سوالف الأيّام. أمّا اليوم، ومع ظهور الهواتف الخلوية أصبحت المحادثات الهاتفية علنية وعلى رؤوس الأشهاد. فالمتحدِّثون بالهاتف الخلوي يتحدَّثون وهم يمشون في الشارع، وفي سياراتهم، وفي الأماكن العامة، وفي المطارات، وفي ملعب كرة القدم، وفي وسائل النقل العامة، وفي أروقة المباني وممراتها. وقد تكون هذه المكالمات شخصيةً، ولكنها ربّما كانت مكالمات عمل، وهذا يقتضي حكمة في إلتزام قواعد وآداب إستعمال الهاتف الخلوي.

إذا اقتضى الأمر إجراء مكالمة على هاتف خلوي بخصوص العمل، فلتكن مختصرة، وأبقِ صوتك منخفضاً وإحترافياً؛ فالصوت المرتفع غير لائق في العمل. وإذا كان مَن تتحدث إليه غير قادر على سماعك جيِّداً، فاذهب إلى مكانٍ آخر أقلّ ضجيجاً. فالصياح والصراخ لا يُعزِّزان صورتك الإحترافية.

واعلم أن مَن حولك قد يستمعون إليك؛ فهذه طبيعةٌ بشرية. ومن المفارقات كذلك أنّه كلما خفَّض المرءُ من صوته سعياً منه ليكون أشد حذراً، أصبحت آذانُ مَن حوله أدقَّ إلتقاطاً لصوته غريزياً. لذا، كُنْ واعياً وحذراً! والحقيقة أن معظمنا يحاول تجاهُل محادثات الآخرين في الهواتف الخلوية. ومع ذلك، إذا كنت تتحدَّث في أمور العمل، ينبغي أن تكون متيقِّظاً لِمَن حولك، إذ قد تنتقل المعلومات المتعلِّقة بعملك عبر الرؤوس عن غير قصد، وتصبح معروفة لدى الجميع في خاتمة المطاف. كن حريصاً على عملك وعمل زبونك بالمحافظة على سرية المعلومات الحسّاسة.

القاعدة الأولى في آداب السلوك المتعلِّقة بالهاتف الخلوي هي: أغلق الهاتف حالما تصل إلى المكان الذي تقصده. وتذكر أن تجعله على وضعية "الصامت" في الأمكنة التي يكون فيها صوت رنينه مستثقلاً. ومن المستحسن ألا يرِنَّ الهاتف الخلوي في إجتماعات العمل أو في أوقات الطعام. وإذا شعرت أنك بحاجة إلى تفقُّد رسائلك الهاتفية، فاستأذِن، وتفقَّدها بتحفُّظٍ وكياسة. وإذا كان هاتفك الخلوي في وضعية العمل، تجنَّب النغمات العصرية الكثيرة المتاحة في هذه الأيام. إذ إن النغمة التي يصدرها هاتفك تُعبِّر عن عن شخصيتك، وعن صلتك بهذا الهاتف: هل هو لعبة بين يديك أم أداةُ إتصال؟ ليكن هاتفك الخلوي ونغمة رنينه معبِّرين عن المستوى نفسه من الإحترافية التي تسعى إليها في جميع محاولاتك المهنية الأخرى.

أخيراً، من الضروري تدوين ملاحظاتك الشخصية عن أيِّ معلومة إكتشفتها، بعد أيّ مناسبة أو لقاء مع زبون. (مثلاً: خَطَّطوا لقضاء العطلة في البحر الكاريبي، أنتُخب ابنهم – سجل اسمه وعمره – ليكون عضواً في فريق لعبة اللِّكْروس، أجريَت عملية للعمة الطاعنة في السن). لماذا؟ لأنّه عندما تتحدَّث لاحقاً، تستطيع العودة إلى هذه الملاحظات وتستفسر عن العطلة، وعن الإبن وفريق اللعبة، وعن صحة العمة.

وربّما يكون هذا النشاط من أهم الأمور التي تستطيع المشاركة فيها في سبيل بناء علاقة قوية وتطوير أُلفةٍ شخصية.

أعود وأقول: إنّه عندما تنشأ العلاقة، يتبعها كلُّ شيء. لذا أنشئ هذه العلاقة!

- كيف تتدارك الأمر إذا...

... تورطت بمهماتٍ متعدِّدة في أثناء المكالمة الهاتفية.

إنّ تعدُّد المهمات هو عَيْن ما نفعله! ومع ذلك فإننا، في الأعم الأغلب، نُستجرُّ لأداء مهماتٍ متعدِّدة في أثناء حديثنا الهاتفي. يرجى أن تضع في إعتبارك أن نَقْر مفاتيح لوحة الملامس له صوتٌ مسموع. فإذا شعرت أنك قد تورَّطتَ، فاعتذر وقل: "أنا آسف، حاسوبي قريبٌ جدّاً مني". وتوقَّف عما أنتَ فيه، وأغلق الحاسوب!

- إرشادات في إستعمال الهاتف:

* إبتسم في أثناء حديثك الهاتفي، فالإبتسامة تساعد على إظهار الحماسة والطاقة في صوتك.

* تعامَل مع عامل المقسم بصورة إحترافية. فاتباع أسلوب الخداع لا يساعد على بناء الثقة.

* حاول أن تقف في أثناء حديثُك الهاتفي – فالوقوف أسلوب آخر لشحذ صوتك بالقوة والطاقة.

* استعمل المرآة عند إجراء مكالمة هاتفية، فهي تذكُّرك برسم الإبتسامة وإستعمال تعابير الوجه، وتعزيز صورتك في خطوط الهاتف.

* ركِّز انتباهك على المحادثة، سواءٌ كنتَ مرسلاً أو مستقبلاً. لا تستعرض الإنترنت، ولا تتفقَّد بريدك الإلكتروني، ولا ترتِّب مكتبك في أثناء المكالمة الهاتفية.

* عند إجراء المكالمة، لا تسأل الشخص: "ألديك بضع دقائق أتحدَّث معك فيها؟" ذلك أنّه ليس لدى أحدٍ أيُّ وقتٍ في هذه الأيام. بل ضع السؤال بطريقة إيجابية: "لقد حظيتُ بك في الوقت المناسب، أليس كذلك؟".

* كن حذراً في إستعمال الردود المسجلة. ومن الحكمة أن تكون طبقة الصوت في هاتفك مدروسة سلفاً. تنبَّه إلى التغيُّر الذي يطرأ على طبقة الصوت عندما يكون مسجّلاً.

* ارسم خطةً للقاء التالي، فأنت بحاجة إلى عقد لقاء شخصي وجهاً لوجه، بقطع النظر عن حسن سير المكالمة الأولى. كن مستعداً لمقترحاتٍ محددة للقاء اللاحق.

* ينبغي أن تعرف مَن هو المتحكِّم في المكالمة. فإذا كنتَ المنشئ لها، فإن مسؤولية التحكم في جدول الأعمال، وإنهاء المكالمة تقع عليك.

* استعمل لغة مخاطبة مهنية ومتفقة مع قواعد اللغة. ليس هناك ما يوقف مفعول قواعد آداب السلوك في المحادثة الهاتفية.

* إذا سجَّلت رسالة صوتية، فلتكن رسالة مُحكَمة وواضحة وتشتمل على المعلومات الرئيسة فقط. وأخبر المتَّصلين ماذا عليهم أن يفعلوا لضمان الردّ.

* تنبَّه لمن حولك عندما تستعمل الهاتف الخلوي في مكالمات العمل، وكن على حذر عندما تناقش أمور العمل في الأماكن العامة.

* تنبَّه إلى أنّ إلتقانات الهاتفية الحديثة مثل: "خدمة الإنتظار، والنغمات الصوتية، وغيرها من الأدوات المبتكرة لا تتعارض مع غايتك في بناء علاقات عمل وطيدة.

***

إستمع إلى الآخرين حتى وهم صامتون

هناك طرق عديدة في لغة جسد الآخرين تساعدك وتمكنك من قراءة ما يدور في خاطرهم. طبعاً، إن قدرتك على التحليل تصبح أكثر فعالية عندما تأخذ الصورة بكاملها، أي أننا نمزج كل الإشارات معاً لنحدّد مواقف وأفكار الآخرين وستكشف أكثر ما يجول في خاطرهم عند مراقبة كل الإشارات العفوية وأي جزء من الجسد يقوم بهذه الإيماءات.

- هل باستطاعتك قراءة أفكار الآخرين؟

باختصار كلما أصبحت مدركاً أكثر للغة الجسد، كلما أصبحت أفضل في تخمين أفكار الآخرين، ولابدّ من الإشارة إلى أهمية الحالة، أهي إجتماعية، عملية، عائلية التي تحدث فيها الإيماءات الجسدية، بالإضافة إلى الظروف التي ستؤثر كثيراً في التحليل والتفسير.

إنّ لغة الجسد لا تمكنك من معرفة ما يفكر به الآخرون فقط بل تتعدى ذلك، فهي تجعلك قادراً على إعطاء انطباع جيِّد، ترسيخ ثقة الآخرين بك، وكسب الأصدقاء.

- أساليب وطرق عامة:

بالممارسة ومعرفة لغة جسدك الخاصة، بوسعك أن تستعمل اللغة غير الشفهية، والإيماءات الجسدية التي يرسلها جسدك لتؤثر بطريقة إيجابية على الآخرين وتحقق نجاحاً في حياتك العاطفية، العملية والعائلية.

- المزاج يعكس على الآخرين: المزاج معدٍ:

عندما تشعر بالثقة بالنفس والإيجابية، فأنت تجعل الآخرين يشعرون بالمثل، فسلوكك الفيزيائي، أي تصرفاتك الحسية والجسدية، يؤثر على مزاجك العام، فتستطيع وبدون شك أن تستغل إيماءاتك الجسدية لتغيير الحالة التي تشعر بها، بكلامٍ آخر، إذا كنت تشعر بالغم، أو بعدم الإكتراث أو عدم الأمان في حضور الآخرين، استفد من جسدك، قف أو اجلس بثبات، ابتسم وادفع بكتفيك إلى الخلف. خذ نفساً عميقاً وعاود تقييم مزاجك، ستشعر بتحسن بالتأكيد. إنّ الخطوة الأولى لتأهيل علاقاتك الإجتماعية وتطويرها تبدأ بتطوير لغة جسدك.

- تنفّس ببطء وبسلام:

قم ببعض المجهود للسيطرة على نَفَسِك. تمرّن على أخذ أنفاسٍ عميقة واختبر كيف أنّ التغيرات في إستنشاق الهواء تساعدك على إزدياد وتخفيض مستوى التنفس. حالما تسيطر على نفسك، فأنت تستطيع السيطرة على كامل وضعك النفسي. وإنّه لمن الشيق معرفة أنك بذلك لا تقلّص من الضغط وترفع معنوياتك فقط، بل صدّق أو لا تصدّق بأن

طريقة تنفسك تلك سوف تؤثر على الآخرين أيضاً. فالناس بطبيعة الحال يرغبون بأن يكونوا برفقة أشخاصٍ هادئين، بمزاجٍ جيِّد وهادئ حتى تجعلهم يشعرون بالإرتياح.

- امسك زمام الأمور:

عندما تجد نفسك في وضع مربك أو في حالة لم تختبرها سابقاً، حاول أن تتأقلم معها. وأرشد جسدك إلى إيماءات الثقة بالنفس وإليك السبيل إلى ذلك:

1- حافظ على الإتصال الجيِّد بالعين:

عندما تنظر "عيناً لعين" إلى شخص آخر ينشأ أساس حقيقي للإتصال، والإتصال العيني يجب أن يدوم 60 أو 70٪ من الوقت وهذا أيضاً يمنح شعوراً بالثقة، وعندما يشعر المستمع بأنك تصدّق ما تقول فإنّه حتماً سيصدقك.

2- ابق جسدك مفتوحاً:

لا تصلّب ذراعيك أو رجليك، ووجّه جسدك نحو الشخص الذي تتكلّم معه، فإذا لم تواجهه فسيظن أن لديك شيئاً تخفيه، وهذا بدوره قد يمنعه من إحترامك والثقة بك.

3- لا تتململ أو تقوم بحركات عصبية:

اللعب بالشعر، أو النقر بالقدمين، أو قضم الأظافر، أمور تشعر الزبون أو الشخص الذي بحضرتك بأنك قلق، فسيفقد ثقته بك

بدون شك، وحتى تثبت العكس لابدّ لـك مـن أن تـضع جانبـاً هـذه العادات السيِّئة وتحاول السيطرة عليها.

* ابتسم:

ابتسم، فالإبتسامة لها تأثير إيجابي على الآخرين، وقد لا يكـون هناك أفضل من الإبتـسام لإعطـاء إنطبـاع جيِّـد في نفـوس الآخـرين، وبوسعك فرض نفسك عـلى أنّـك شـخص ودّي، دافـئ ومتفائـل. إنّ الإبتسام لشخص آخر يمكن أن يساعد كليكما للشعور بحالـة أفـضل، فالإبتسامة تؤثر في جهازنا العصبي الـلاإرادي، والإبتـسام والـضحك يساعداننا كثيراً في حياتنا على تخطي مصاعب عديدة والشفاء من بعض الأمراض. واحذر من أن تتصنع الإبتسام بل حاول أن ترسـم إبتـسامة حقيقيـة عـلى شـفتيك، إبتـسامة صـادقة وصـادرة مـن القلـب. فهـذه الإبتسامة تضاعف تدفق الدم وتساعد المبتسم والمبتسم له على الـشعور بأنّهما في حالة رائعة.

* حافظ على وضعية مثالية:

قف وكتفيك إلى الخلف وظهرك مستقيم، فإذا كانـت وقفتـك مترهلة، سيفهم الشخص الآخر، من خـلال هـذه الإيـماءة بأنّـك غـير صادق أو مخلص لما تقول. حاول أن تستخدم وضعية الزاوية المـستقيمة فهي تؤثر في مواقف الآخرين وتجعل إستجاباتهم إيجابيـة، وينبغـي أن تتذكر أنّه بالإضافة إلى هذه الوضـعية، يجـب أن تقـوم بـإيماءة التأشـير بالقدم وبالجسد وبمجموعة الإيماءات الإيجابية مثل الذراعين المفتوحين

وراحتي اليدين الظاهرتين، والرأس المائل، والإبتسام فكل ذلك سيؤثر على حضورك بالإجمال.

* راقب الشخص الآخر وانسخ وضعيته وإيماءاته:

تبنّى وضعية الشخص الذي تتحدث معه وانسخ إيماءته الجسدية، فهذه وسيلة يقول بموجبها الشخص للشخص الآخر بأنّه على إتفاق مع أفكاره ومعتقداته. عندما تعتمد هذه الإستراتيجية، فأنت قادر على تنمية رغبة عاطفية، أو التأثير بفعالية على زبون بارد، أو بحسب الأصدقاء... إنّ الإحتمالات في الواقع، غير معدودة ومفتوحة. ووفق ذلك فإن النسخ الكربونية هي خطوة حيوية ومفيدة في التعاطي مع الآخرين. كيف يمكن أن نمارس هذه التقنية؟ انتبه!

أوّلاً: اعكس كما في المرآة إيماءات الشخص الآخر، راقب ما يفعله الشخص الآخر من إيماءات وإشارات جسدية ودع الوضعيات تتناسب. فإذا صالب يديه، اصلب يديك، وإذا فك ذراعيه أو رجليه، افعل المثل، وحتى إذا وضع يده في جيبه، فانسخ على منواله.

حاول أن تحذو حذوه في الكلام، وحافظ على نفس وتيرة الكلام، وإذا كنت ترغب في أن يسود جو مسترخ وإيجابي، فيجب أن تنسخ الوضعيات والإيماءات الإيجابية لدى الشخص الآخر، لا الإيماءات السلبية، فقد يؤدي ذلك إلى تصاعد وتيرة الضغط والعصبية، والقلق.

ثانياً: حالما تشعر بأنّك قد أحرزت بعض الألفة والوئام وأصبحت العلاقة قوية كفاية مع الشخص الآخر بإمكانك إذن أن تغيّر وضعيتك التي ستعكس المغزى أو الهدف الذي تود الحصول عليه.

لنقل مثلاً، إنّ الزبون المحتمل أو الشخص الآخر قد بدأ بممارسة بعض الوضعيات الجامدة، كتصالب الذراعين والرجلين، وخفض الرأس ولمدة تتعدى 70٪ من الوقت، فقد تتمكن من نسخ إيماءاته ولكن ليس لفترة طويلة، أو قد تنسخها ولكن بإقفال أقل، وقد يتوجب عليك أن تطرح بعض الأسئلة الشخصية حتى يبدأ بفك هذا التصالب.

عندئذٍ تبدأ بفك وضعيتك كلياً حيث يصبح الجو مسترخياً وإيجابياً أكثر. إن هذه التقنية عالية ولها تأثير فعال ليس فقط في إضفاء جو من الطمأنينة لديه بل يجعله راغباً في رفقتك ومسروراً لوجوده معك.

ثالثاً: تمرّس على لغة جسدك، واصقل إيماءاتك.

جرّب أن تقف أمام مرآة وتمارس إيماءاتك الجسدية، قد يبدو ذلك سخيفاً أو نوعاً من الجنون لك، لكن يجب أن تبذل جهداً واعياً شعورياً لتقوم بالإيماءات الإيجابية وتتدرب على ما تشعر أنها الإيماءات الصحيحة فتصبح قادراً مع الوقت وبطريقة روتينية أن تستخدم الإيماءات الإيجابية الصحيحة عندما يتطلب منك ذلك.

إنّه لمن الجلي أنّ هذه الإستراتيجية ذات تأثير وفعالية وخصوصاً في حالات التعاطي مع الآخرين، خذ مثلاً نفساً وأنت تتكلّم على الهاتف مع شخصٍ تحاول إقناعه بشيءٍ.

راقب نفسك جيِّداً. إنّ الهدف الأساسي الذي يسعى إليه معظم الأشخاص هو إستمالة الآخرين إليك، لجعلهم يرغبون في رفقتك ويتمنون حضورك. وقد تصبو أنت لهذا، لذلك فمن المهم لك أن تنمّي قدرتك اللاشعورية على كلا الأمرين، الإستخدام والقراءة، أي أن تستخدم الإيماءات الصحيحة في الأوقات الصائبة وأن تقرأ الإيماءات المجهرية جيِّداً عند الآخرين. إذن عليك أن تواظب على التمرس!

رابعاً: حافظ على جسدك منتصباً ومفتوحاً، قاوم الشعور بالخوف في حضرة الغرباء، واحذر من أن تقفل جسدك فتصلب ذراعيك أو رجليك إلخ...

- باختصار:

* يمكن إستغلال لغة جسدك لتؤثر إيجابياً على الآخرين.

* مزاجك دائماً معدٍ ويعكس على الآخرين، وتصرفاتك وسلوكك سيساعدانك على فرض مزاج جيِّد.

* التنفّس ببطء وهدوء في حضرة الآخرين سيساعد كثيراً على نشر السلام وجعل الآخرين يشعرون بالإسترخاء.

* يمكن للدماغ أن يستخدم دائماً للسيطرة على الجسد.

* إذا كنت ترغب أن تحصل على مبتغاك من الآخرين، فعليكَ أن تنسخ إيماءاته وتتوافق مع لغة جسده.

* تمّرس وتدرّب على لغة جسدك أمام المرآة.

* إنّ الجسد المنتصب والرياضي يساعدك كثيراً عـلى بعـث أي رسائل غير شفهية تود إرسالها.



فن التحدث أمام الآخرين

كثيرة هي المواقف التي تستدعي أحياناً التحدث أمام مجموعة من الناس، كما أنّه في عصرنا الحالي المتميّز بالإنفتاح والتحرر والتطور، فإن فن التحدث أمام الآخرين بات أمراً ضرورياً في حياتنا الشخصية كما المهنية. فهل تملك المهارات في إيصال الخطاب وإتقان فن الإتصال مع الآخرين؟

يقضي أغلبية الناس وقتهم في التكلم، إلا أنّ الكثيرين يشعرون بالإرتباك والرهبة عند التحدث أمام مجموعة من الناس، سواء أكان ذلك في إجتماع عمل أم خلال لقاء لأهالي الطلاب أم حتى في الأعراس والمناسبات الإجتماعية الخاصة. فإذا كنت تنتمي إلى هذه الفئة من الأشخاص، الذين يهابون إلقاء الخطابات أو يشعرون بالخجل لدى عرضهم موضوعاً ما على الآخرين، يستحسن لك معرفة قواعد إتقان فن التحدث أمام الآخرين، لكي تحقق الأهداف التي ترجوها.

يمكن لأي شخص أن يتقن فن إلقاء الخطاب أو التحدث أمام مجموعة من الناس، في حال اتبع الخطوات التالية:

1- إختيارالموضوع المناسب ومعرفة جوانبه كاملاً: أفضل ما يمكنك القيام به هو معرفة الكثير عن الموضوع الذي ستتحدث عنه.

أغلبية المخاوف التي قد تنتابك أثناء إلقاء الخطاب، تنبع من قلقك مما إذا كنت سترتكب هفوة أو خطأ ما في الكلام، أو ما إذا كان المستمعون يعرفون عن الموضوع أكثر منك. لكن، متى كنت واثقاً بامتلاكك المعلومات كافة، فإنك لن تجد صعوبة في التحدث. لذا، حدد موضوعك بدقة واجمع معلومات عنه لتكون قادراً على تغطية كل جوانبه.

2- تحديد الغرض من الخطاب أو الحديث: بتحديدك الهدف من وراء إلقاء الخطاب، سيسهل عليك إعداده بالشكل المطلوب. مثلاً، إذا كان الهدف هو إخبار أو إعلام الجمهور بأمر ما، عليك التركيز على تقديم الحقائق والمعلومات بطريقة مباشرة. أمّا إذا كان الهدف من وراء حديثك هو إقناع جمهورك بموضوع ما أو فعل ما أو تبني فكرة معيّنة، يستحسن عندها، إلى جانب عرض الوقائع، التركيز على مخاطبة عواطف الجمهور. أمّا إذا كان الهدف من الخطاب هو إمتاع الجمهور وتسليته، فإنّ الأمر يتطلب منك الإسترخاء والتمتع بروح مرحة وإخبار قصص مسلية تشعر المستمعين بالسرور والبهجة.

3- تنظيم محتوى موضوعك: عادة ما يتميّز الحديث الناجح بدقة تنظيمه، تماماً كأي موضوع مكتوب. ابدأ حديثك دوماً بجملة تشد إنتباه الجمهور، إما من خلال إضحاكه أو إثارة دهشته، ثمّ اسرد تفاصيل موضوع والوقائع والمعلومات التي تريد أن تنقلها إلى

الآخرين، واختم خطابك دوماً باختيار عبارات أو جمل تـترك إنطباعـاً عميقاً في الجمهور.

4- معرفة نوعية الجمهور المستمع: من المهـم جـدّاً أن تكـون لديك فكرة عامة عن صفات الجمهـور المـستمع، مثـل متوسـط أعـمار الحضور ومستواهم التعليمي وتوجهاتهم العامة، إضافة إلى عـددهم أو حجمهم. إستناداً إلى تلك المعطيات، يمكنك إختيار مفرداتك وتراكيب جملك وطريقة عرضك للوقائع. فالتحدث أمـام مجموعـة مـن تلاميـذ المدارس، يختلف عـن التوجـه إلى مجموعـة مـن مـديري الـشركات أو مجموعة من الأُمّهات. كما أنّ التحدث أمام أعداد كبيرة، يتطلب إعـتماد خطاب أكثر رسمية، وقد يكون من على منبر أو منـصة. أمّـا التحـدث أمام مجموعة صغيرة، فيمكن أن تتم وأنت جالس على مقعدك وسطهم.

5- الإسـتعداد للـدقائق الخمـس الأولى: نـادراً مـا يـشعر الشخص بالخوف طيلة فترة إلقائـه المحـاضرة، إذ غالبـاً مـا يرتبـك في الدقائق الأولى من الحديث، وبعدها يبدأ بالإرتياح. أليس كذلك؟ إذن، حاول دوماً أن تتغلـب عـلى أي إرتبـاك خـلال تلـك الـدقائق الأولى، وسترى كيفية إنسياب الكلام بسهولة بعد ذلك.

6- التـنفس جيِّـداً: اعلـم أنّ الخـوف هـو أحـد ردود الفعـل الجسدية التي يمكنك التغلب عليها. عندما ينتابك الخوف، فـإن وتـيرة

تنفسك تتغير، إذ تصبح سريعة وقصيرة، لذا، خذ نفساً عميقاً أثناء تقديمك للجمهور، أو قبل أن تبدأ حديثك.

7- قل لنفسك إنّ العالم لن ينهار إذا ارتكبت خطأ ما أثناء إلقاء الخطاب: من الطبيعي جدّاً أن يخطئ الإنسان أثناء الحديث، لكن عليك التمتع بسرعة البديهة لتصحيح خطئك وإستدراك الأمور فوراً. يمكنك تحويل الخطأ إلى طرفة ومن ثمّ متابعة الكلام وكأنّ شيئاً لم يكن.

8- اعلم أنّك قد تكون أسوأ ناقد لذاتك: غالباً ما يقول الإنسان بعد إنتهائه من إلقاء الخطاب أو تقديم العرض، إنّه كان سيئاً جدّاً وإنّه أخفق في تحقيق هدفه، أو إنّه لم يوفق في عرضه، على الرغم من أنّ الجمهور قد يكون رأيه مغايراً. أغلبية الناس التي تأتي للإستماع لمحاضرة أو خطاب ما، لا تأتي بهدف إنتقاد المقدم أو المتحدث ووضعه تحت المجهر طيلة الوقت. لذا، فكر دوماً في أن أي شخص آخر سيشعر بالإرتباك أيضا، في حال طلب منه التحدث أمام الجمهور، وهذا يعني أنك لست الوحيد الذي يعاني هذه المشكلة. متى أدركت ذلك، ستتمكن من إلقاء خطابك بكل ثقة، وهو ما ينعكس إيجاباً على أسلوبك في الحديث. بالتالي، ضمان إستقبال الجمهور لما تقوله بشكل إيجابي أيضاً.

9- التركيز على طريقة إلقاء الحديث: عليك إختيار طريقة إلقاء خطابك أو محاضرتك. وهذا يعتمد على نوعية الجمهور الذي أمامك. إذا اخترت مثلاً قراءة خطابك، فاحرص على عدم قراءته

بوتيرة تثير الملل لدى المستمعين. حاول دوماً متابعة رد فعل الجمهور لمعرفة ما إذا كان كلامك يثير إهتمامه. من هنا، وجب عليك كتابة موضوعك بعناية ودقة مع تضمينه بضع طرائف أو أخبار مثيرة للضحك. في حال فضلت حفظ خطابك من دون الإستعانة بأي أوراق، وجب عليك حفظه جيِّداً جدّاً لكي لا تواجه خطر نسيان أي نقاط مهمة. واحرص على أن تحفظه بطريقة تمكنك من إحداث أي تعديل فيه تماشياً مع رد فعل الجمهور. أمّا إذا اخترت أن ترتجل حديثك، فيتوجب عليك تنظيم أفكارك قبل البدء بالكلام، وتدوين النقاط الرئيسية على ورقة صغيرة أو إعداد خارطة بأفكارك والمعلومات التي تنوي التطرق إليها، حتى لا تقع في فخ الإطالة أو التكرار، ما يفقد خطابك قيمته.

10- إستخدام المؤثرات البصرية أو السمعية: كالصور أو الخرائط أو التسجيلات الصوتية أو الأغاني أو مقاطع الفيديو. هذه الوسائل البصرية والسمعية، تضفي حياة على حديثك وتثير إنتباه الجمهور وتساعده على تذكر المعلومات. من المهم جداً أن تتدرب على كيفية إستخدامها بشكل جيِّد، وأن تنتقي الوقت المناسب لعرضها على الجمهور. تأكد دوماً قبل إلقاء محاضرتك أو خطابك، من أنّ الوسيلة التي اخترتها جاهزة للتشغيل أو العرض، وأن كل المستلزمات التي تحتاج إليها تلك الوسيلة موجودة في مكانها.

11- الإنتباه إلى لغة الجسد والمظهر: للمظهر ولغة الجسد دور مهم جدّاً في التأثير في الجمهور. لضمان نجاح خطابك كاملاً، احرص على إختيار الملابس المناسبة، إذ لا يجوز مثلاً أن ترتدي الجينز وحذاء رياضياً أثناء إلقائك محاضرة أمام مجموعة من رجال الأعمال أو رؤساء شركات ومديرين تنفيذيين، لأن كلامك لن يؤخذ على محمل الجد. كما لا يجوز للمرأة أن تغالي في إرتداء ملابسها وتضع ماكياجاً قوياً وترتدي كل إكسسواراتها أو مجوهراتها، لدى إلقائها خطاباً في إجتماع عمل نهاري، حتى لا تُشتتِ إنتباه الحضور من جهة، ومن جهة أخرى حتى لا يقال عنها إنها إنسانة تهتم بالقشور ومظاهر الأمور وليس في عمق الأشياء. في الوقت الذي يعد إستخدام حركات اليدين أمراً ضرورياً لتأكيد ما تقوله، أو إعطاء شرح إضافي، فإنّ الإسراف في إستخدامها من الممكن أن يشتت إنتباه الجمهور عما تقوله. طريقة وقوفك على المنبر أو المسرح لها تأثير أيضاً في الجمهور. لذا، احرص على أن تقف بشكل مستقيم يدل على ثقتك بنفسك، ما يجعل الجمهور يصدق المعلومات التي تنقلها إليه ويقتنع بها. من المهم جدّاً أن توجه كلامك إلى الجمهور عن طريق توجيه نظرك إليه وإستخدام عبارات التخاطب معه، حتى يشعر بأنّه معني بحديثك وبأنّه محور إهتمامك، فيبادلك بالمثل.

***

كيف تؤثر في الآخرين؟

يتقن الأذكياء عاطفياً ملامسة الجانب العاطفي الشعوري لدى الآخرين والتعامل معه، فهم الأقدر على تخفيف حدة مشاعر الآخرين السلبية عبر الإستماع إليهم، وطمأنتهم، والتفاعل مع مشاعرهم وأحاسيسهم. كما أنهم الأقدر على بث طيف من المشاعر الإيجابية في نفوس من حولهم، وإشعال نار الحماسة لديهم. ولذا يخبرهم الناس عن سعادتهم ورضاهم عن صحبتهم: (أشعر معك بالإرتياح، بالحماسة والنشاط، بالتقدير لنفسي ولما أقوم به،..).

- تظهر هذه المهارة في العناصر التالية:

* القدرة على إقامة علاقة توافق مع الآخرين. وهي العلاقة التي تنشأ منذ لحظة التعارف الأولى. إننا نشعر بالتقارب عادة منْ أولئك الذين يشبهوننا في الإهتمامات والقيم، وحتى في المظهر ووضعية الجسم، ولذا من المستحيل أن تتقارب من شخص واقف بينما أنت جالس.

* يعطي الأذكياء عاطفياً إهتماماً خاصاً لبعض الأفعال الصغيرة ولكنها مهمة بما تتركه من أثر كبير في نفوس من حولهم. ومن ذلك: (منحهم كلمات الثناء الدافئة، تذكر أسمائهم ومناداتهم بأحبها

إليهم، الإبتسامة، النظر في عيونهم، الإستماع إليهم بإنتباه، دعمهم في أوقات الشدة، مشاركتهم أفراحهم وأتراحهم، وغيرها).

* قوة إظهار المشاعر؛ ذلك أننا (نُعدي) بعضنا بعضاً شعورياً، فالمشاعر معدية. إذ يتم ذلك بشكل خفي معظم الأحيان، بحيث تنتقل هذه المشاعر من الأقوى إظهاراً إلى الأضعف. لذا سيحظى بقوة التأثير أولئك الذين يظهرون مشاعرهم بوضوح.

* القدرة على إستشفاف الحالة المزاجية لدى الآخر، ومن ثمّ السعي إلى التناغم أو التزامن معها والإستجابة وفقها. إنّ هذه المهارة المعقدة وراء قدرة بعض الخطباء على تحريك آلاف الجماهير بكلماتهم وخطبهم.

* إستكشاف (الأزرار النفسية) الخاصة بكل شخص، والتي تمنحه الرضا والطمأنينة، أو تثير حماسه ورغبته في المشاركة والعمل والتفاني. إن ما يثيرنا أمور متباينة، لكننا بلا شك نكاد نتفق على أننا ننشد إلى من يهتم بشؤوننا، ومصلحتنا الخاصة. إننا نعطيهم كل حواسنا.

* من تقنيات التأثير في الآخرين مساعدتهم على وضع المواقف أو الحقائق في إطار جديد، والنظر إلى الأشياء من زاوية مختلفة، مما سيُولّد فيهم الدهشة: (أوه.. أنت على حق.. لم أفكر في هذا من قبل).

وهذا يحدث مثلاً عندما نحوّل المشكلة إلى تحدٍ، والعمل إلى متعة وفائدة: (إن قبولك للعمل في شركتنا سيتيح لك الفرصة ليس

لكسب المال فقط، بل للعمل مع أشخاص أكفاء أو المشاركة في مشروع نادر).

- الشخصية العدوانية السلبية:

من أشكال التأثير السلبي في الآخرين هو ما يقوم به أصحاب الشخصية العدوانية السلبية من تسميم للجو الشعوري في العمل. مثل هؤلاء يبدون أشكال السلوك العدواني ضد الآخرين ولكن بطريقة سلبية! فهم يكثرون الشكوى من رؤسائهم، والإستهزاء بهم (في غيابهم!)، وتراهم نكدين، مقطبي الجبين، كثيري الجدال، ولا يكفون عن الشكوى المبالغ فيها من سوء حظهم وتعاسة حالهم، ومن سوء فهم الناس لهم ومن قلة التقدير الذي يجب أن ينالوه. ومع هذا كله تجدهم مقصرين في أداء أعمالهم والقيام بواجباتهم المهنية والإجتماعية.

***

كيف نبني علاقات صداقة ؟

هل من أحد يعارض مقولة ان الانسان كائن اجتماعي؟ أو هل من الممكن أن يعيش الانسان في عزلة تامة أو يعتمد فقط على علاقات القرابة؟ لن نضع أجوبة عن هذين السؤالين لأنها معروفة. اذن، ماهي الصداقة؟ الجواب ضروري هنا لأن هناك مفاهيم عدة للصداقة تختلف من شخص لآخر. يمكننا القول وبشكل عام بأن الصداقة هي الأداة والوسيلة التي تساعد الانسان على بناء هوية في الحياة. ولكن يجب أن نعلم بأن المعنى هنا غير مرتبط بعدد الصداقات وانما بنوعيتها. المعارف كثر ولكن الصداقات أقل بكثير لأن بناءها يتطلب سنوات طويلة بينما يمكنك أن تتعرف على مائة شخص في يوم واحد.

لماذا أصبح من الصعب بناء صداقات حقيقية في هذه الأيام؟

الدكتورة مارسيا توستا دياس / 38 عاما/ رئيسة قسم العلوم الانسانية في جامعة / ماناوس/ عاصمة ولاية الأمازون البرازيلية التي تقع فيها أضخم وأشهر غابة استوائية في العالم قالت ردا على هذا السؤال بأن انشغال الناس بشكل مفرط في عصرنا الحالي قد وضع

صعوبات كثيرة في طريق بناء صداقات حقيقية ويبدو بأن مفهوم الصداقة بدأ يستعاض عنه بألفاظ وتعابير أخرى ليس لها صلة بالموضوع. وأوضحت بأن الناس بدأوا يتحدثون عن المعارف ويتباهون بمعرفتهم لمئات بل وآلاف الأشخاص، وبدأ بعضهم يخلط بالفعل بين الصداقات والمعارف، أو يرتبك حول الفارق الكبير بين الأصدقاء والمعارف.

هل للمنافسة في الحياة العصرية علاقة؟

أكدت الدكتورة / مارسيا/ بأن المنافسة في الحياة العصرية، ان كانت اجتماعية أو مهنية تضع عائقا آخر أمام بناء الصداقات وقالت ان أهم ماهو سيء في المنافسة غير العقلانية هو انعدام عنصر الثقة الذي يعتبر الأساس القوي لبناء الصداقات. وأضافت بأن المنافسة بمعناها السلبي تجعل الصداقة سطحية للغاية ان وجدت في الأصل. واستشهدت بقول الكاتب الاجتماعي البرازيلي / ميلتون ناسيمينتو/ الذي قال "ان للصداقة الحقيقية سبعة مفاتيح في عمق القلب". وبحسب رأي / مارسيا/ أن قول / ميلتون/ ماهو الا تفسير آخر للصداقة وهو أن الصداقة السطحية تتعب أكثر من أن تريح الناس.

وأشارت الى أن أن المنافسة التي نتحدث عنها هي التي توجد في بعض الأحيان الصداقات السطحية التي قد يتوفر فيها كل شيء باستثناء الثقة والمحبة وقابلية الاعتماد على الآخر في أوقات الحاجة.

ماذا نفعل لنبني علاقات صداقة جيدة؟

قالت / مارسيا/ انه في ضوء ماسبق فمن الضروري أن نعرف بأن الناس بدأ يبتعدون عن بعضهم دون أن يدركوا ذلك لأن الاقتراب من بعض الناس في أيامنا هذه يعني للكثيرين اقتران ذلك بمصالح شخصية. ولكن وبرغم كل سلبيات العصر الحديث فانه بالامكان بناء علاقات صداقة مع الآخرين وان كانت قليلة وأضافت بأن هذه النقطة تطرح موضوع النوعية في علاقات الصداقة وليس الكم. ولكي نبني هذه العلاقات هناك خطوات أساسية ينبغي اتباعها.

الخطوة الأولى: اذا تعرفت على أحد ما فماهي الفكرة الأولى التي تخطر على بالك؟ انه سؤال ضروري يجب أن يطرحه الشخص على نفسه. هل الاندفاع نحو هذا الشخص مرتبط بمصلحة مهنية ؟ أم أن الاقتراب منه جاء لملاحظة وجود أوجه شبه بين الأذواق أو للاحساس بأنه من الممكن أن يكون هذا الشخص جدير بالثقة.

وقالت الدكتورة / مارسيا/ ان كل هذه التساؤلات تعتبر في غاية الأهمية لمعرفة سبب الاندفاع نحو شخص لمحاولة بناء صداقة معه أو معها. وان لم يعرف الفرد الاجابة عليها فان الصورة تكون مرتبكة وربما يتحول الأمر الى مجرد حب معرفة الآخرين.

الخطوة الثانية: يمكن أيضا وضعها على شكل تساؤل، ماهي أهمية الصداقة في حياتك؟ الاجابات عن هذا السؤال تتفاوت. فمنهم من يقول بأنه من الضروري أن يملك الانسان أصدقاء جيدين ومنهم

من يتظاهر أمام الآخرين بأنه يملك أصدقاء كثر، وهناك أيضا من سيقول بأنه لم يعد يؤمن بالصداقة. وهنا من الضروري، بحسب رأي / مارسيا/ أن يحدد المرء موقفه من الصداقة. فان كان بحاجة للصداقة يجب عليه أن لايتوانى عن محاولة السعي وراء بناء صداقات.

الخطوة الثالثة: صداقات الطفولة، كما تقول الدكتورة مارسيا، يمكن أن تكون ملاذا لبعض الناس. ولذلك يسعى بعض الناس الى البحث عن أصدقاء الطفولة الذين ابعدتهم الظروف عن بعضهم. ويقال بهذا الخصوص بأن صديق الطفولة له مكانة خاصة في قلب كل الناس. وأضافت بأنه من المهم ، اذا كان ممكنا، أن يبحث الانسان عن أصدقاء طفولة كانوا أعزاء على قلبه.

الخطوة الرابعة: عندما يصل شخص ما الى حفلة أو مناسبة فيها الكثير من المدعوين فان احتمال بناء علاقة صداقة جيدة ربما تكون واردة. ولكن قبل ذلك يتوجب عليه البحث عن من هو مستعد لتبادل الحديث الجيد الذي ينم عن رغبة في بناء علاقة صداقة. وفي هذا الصدد أعربت / مارسيا/ عن اعتقادها بأن معظم الذين يتبادلون الأحاديث في المناسبات انما يريدون فقط معرفة أناس جدد وليس بهدف بناء علاقة صداقة. ولكن اذا كان البعض يريد الصداقة فمن الضروري أن يعطي أهمية لمن ارتاح له في الحديث معه في المناسبة وأن يبقى على اتصال مع ذلك الشخص فيما بعد.

الخطوة الخامسة: هل تجيد فن الاستماع للآخر؟ سؤال في غاية الأهمية طبقا للدكتورة / مارسيا/ لأنه يمكن أن يضع حجر الأساس لبناء علاقة صداقة. وأضافت بأن الناس يحبون أن يستمع اليهم الآخرون، ولكن هل جربوا أن يستمعوا هم للآخرين؟ وأشارت الى أنه عبر الاستماع للآخرين بحرص وانتباه يمكن كسب قلوبهم لأن الاستماع للآخر يعني بأنك تعطي أهمية له ولشخصيته.



كيف تحافظ على ذاكرتك كي تحفظ ما تصغي إليه؟

ضعف الذاكرة ليس أمراً مفروغاً منه يُصيبنا مع التقدُّم في السن، إنّه مجرد عارض يمكننا مكافحته بوسائل طبيعية.

إذا كنت من الأشخاص الذين يقلقون من تراجع قُدرات ذاكرتهم، فاعلم أنّه في إمكانك الحفاظ على قوّة ذاكرتك باتِّباع بعض النصائح البسيطة، واعلم أيضاً أن ما نتذكره غالباً ما يعتمد على عوامل مثل مستوى تركيزنا، وحالتنا الذهنية والإنفعالية، أكثر من إعتماده على القدرة الفطرية لذاكرتنا. وكانت دراسة حديثة قد أظهرت أننا لا نفقد ذاكرتنا مع التقدم في السن، لكننا نفقد مؤقتاً السبيل إلى بعض أجزائها، وذلك عندما لا تقوم الخلايا العصبية بوظائفها كما يجب. والأبحاث تُظهر أيضاً أن إدخال بعض التعديلات على نمط حياتنا، يمكن أن يُحسّن أداء الخلايا العصبية، ما يؤدي بدوره، ليس إلى الوقاية من ضعف الذاكرة فحسب، بل وإلى حل المشكلات القائمة المتعلقة بالتذكر والقدرة على التركيز.

1- تحاشَ الخمول الذهني:

عندما يكون نمط الحياة المتبع فقيراً في التحديات والإستشارات الذهنية، يصبح الدماغ كسولاً، وينسى فعلياً كيفية تذكُّر الأشياء. ويقول البروفيسور رانيد باكنير، من جامعة واشنطن، إنّ تعريض الدماغ لتحديات يحول دون تدهور القُدرات الذهنية، وذلك عن طريق تقوية الإرتباطات العصبية التي نكثر من إستخدامها. وكلما ازداد عدد التجارب والخبرات التي يتعرض لها الدماغ، ارتفعت درجة ما تمثله هذه التجارب من إستثارة وتحدٍّ، وازدادت قوّة الإرتباطات العصبية.

2- تناول الدهون الجيِّدة: تُعتبر الدهون مصدراً أساسياً لقوّة الدماغ. ولكن من المهم إختيار النوع الجيِّد منها. لقد أظهرت الدراسات أن أحماض "أوميغا/ 3" الدهنية، تُسهم في بناء خلايا الدماغ الأمامي، وتعزز الإتصالات العصبية، وترفع مستويات السيروتونين، ما يساعد في الحفاظ على قدرة الذاكرة طويلة الأمد، والقدرة على التعلُّم. وتتوافر أحماض "أوميغا/ 3" الدهنية، في بعض أنوات الأسماك الدهنية مثل السالمون، وفي أقراص زيت السمك، وفي بذور الكتان وزيته، وفي زيوت الكانولا والصويا والجوز وفي زيوت الكانولا والصويا والجوز. وفي المقابل، يؤكد الإختصاصيون أنّ الدهون المُسمّاة "ترانس"، الموجودة في الزيوت المُهدرجة، هي أسوأ الدهون بالنسبة إلى

الذاكرة، لأنها تُسهم في تضييق الأوعية الدموية في الدماغ، ما يحد من انسياب الدم فيه.

3- مارس الرياضة: إنّ ممارسة التمارين الرياضية، التي تؤدي إلى تسارع نبضات القلب وحركة التنفس، تُحسّن الذاكرة، لأنها تسهم في تزويد الدماغ بكمية إضافية من الدم.

4- استفد من قوّة الأعشاب:

* الجينكو يقوي الذاكرة ويعزز القدرة على الإنتباه.

* الجنسنغ يُنشِّط الدورة الدموية ويُحسِّن الذاكرة والإدراك.

* الجوتو كولا يقوِّي الذاكرة والإنتباه.

* إكليل الجبل يحفز الجهاز العصبي ويكافح ضعف الذاكرة وتشتت الإنتباه.

* الزعرور مفيد للدورة الدموية وصفاء الذهن.

ويُعتبر القصعين (أو المريمية) واحداً من أكثر الأعشاب إفادة للذاكرة.

ويبدو أنّ القصعين يكبح مفعول إنزيم يضر بالناقل العصبي "الأسيتلوكولين". والمعروف أن مستويات هذا الناقل العصبي تتراجع لدى الأشخاص المصابين بـ"الزهايمر".

يمكن الإستفادة من خصائص القصعين، عن طريق تناول نقيعه قبل الإمتحانات أو جلسات عرض بحوث العمل، أو في أيّة

مناسبة تستلزم قوة الذاكرة. ويتم تحضيره بإضافة ملعقة صغيرة من أوراق القصعين المجففة إلى كوب من الماء الغلي. ويُغطّى ويُترك مدة خمس دقائق، ثمّ يُصفّى ويُشرَب.

5- نم جيِّداً: من المعروف أننا عندما ننام جيِّداً ليلاً، فإن أدمغتنا تعمل بشكل أفضل ونتذكر أكثر.

6- اشرب الشاي الأخضر: يقول البحّاثة المتخصصون في شؤون الذاكرة، إنّ إحتساء الشاي الأخضر يومياً يمكن أن يساعدنا على تذكر أفضل للمعلومات. ويقول الدكتور جيف فيكتوروف، من جامعة ساوثرن كاليفورنيا، إنّ الكافيين الموجود في الشاي يعطينا دفعة صغيرة من الطاقة، ويجعلنا أكثر تنبهاً، ما يساعدنا على إستقبال واستيعاب معلومات جديدة.

7- حافظ على توازن سكر الدم: الدماغ يستخدم "الغلوكوز" كوقود. وتوازن مستويات سكر الدم هذا، ضروري لضمان قيام الدماغ بوظائفه كما يجب. إنّ أي نقص في نسبة "الغلوكوز" الذي يصل إلى الدماغ، يمكن أن يؤدي إلى تشوق وإرهاق ذهني. لذلك يُنصح بتناول السكر في الحالات التي تتطلّب جهداً ذهنياً إستثنائياً، مثل التحضير للإمتحانات أو مشروعات عمل مهمة، تتطلّب قدرة قوية على التذكُّر.

8- إلجأ إلى العلاج بالألوان: إكتشف علماء النفس، أنّ الألوان يمكن أن تؤثر في أجسامنا، وأذهاننا، ومشاعرنا، وذلك عن طريق تفاعلها مع الدماغ، واللون الأصفر يؤثر في حالتنا الذهنية، ويعزز

الإلهام الذهني. وتقول إختصاصية العلاج بالألوان، البريطانية بولين ويلز، إنّه من المفيد إستخدام اللون الأصفر في المكاتب وفي صالات الدراسة.

9- تناول وجبة الإفطار صباحاً: إنّ تفويت الوجبة الصباحية يحرم الدماغ من الوقود اللازم. فالإنخفاض في مستويات "الغلوكوز"، الناتج عن الإمتناع عن الطعام صباحاً، يؤثر في مُقدمة الدماغ، وهي المنطقة المسؤولة عن التفكير والتحليل المنطقي.

10- احرص على مستويات الأسيتلكولين: يُعتبر "الأسيتلكولين" (الناقل العصبي المسؤول عن نقل المعلومات بين الخلايا العصبية في الدماغ)، العنصر الرئيسي والضروري لضمان ذاكرة وتركيز جيدين. لذلك لابدّ من الحفاظ على مستويات جيدة منه. وهناك أطعمة معيّنة تسهم في زيادة إنتاجه مثل السمك ومشتقات الحليب والفاكهة والخضار.

ويؤكد الإختصاصيون أن مجموعة فيتامينات (B) مهمة جدّاً للذاكرة، خاصة فيتامين (B3)، والكولين. وهذا الأخير يتم تحويله إلى "أسيتلكولين"، وهو موجود في الملفوف، والبيض، والعدس ومنتجات الصويا. وقد أظهرت الدراسات، أن إنخفاض مستوياته يرتبط بضعف أداء الذاكرة. أمّا الفيتامين (B3)، فهو ضروري لإنتاج "الدوبامين"،

وهو ناقل عصبي آخر مسؤول عن حُسن أداء الوظائف الدماغيـة، هـو موجود في بذور اليقطين والفستق.

أمّا الفولات والفيتامين (B12)، فهي تُنظِّم مستويات بـروتين الدم "هومسيستين"، التي يمكن عند إرتفاعها أن تـضر بالأعـساب في الدماغ. وكانت دراسة سويسرية شملت 230 شخصاً، تزيـد أعمارهـم على 60 سنة، قد أظهرت أن نسبة إنتشار الخَرَف لدى الأشخاص الذين تنخفض لديهم مستويات الفـولات والفيتـامين (B12)، كانـت تزيـد أربع مرّات على معدلها لدى الآخرين، الذين يتناولون كمية مناسبة من هذين الفيتامينين. (الكمية التي يُنصح بهـا هـي 400 ميكروغـرام مـن الفولات، و6 ميكروغرامات من فيتامين (B12)). وعلى سـبيل المثـال يحتـوي نـصف كـوب مـن الحبـوب الكاملـة، أو العـدس، عـلى 169 ميكروغراماً من الفولات، وتحتوي 75 غراماً مـن سـمك الـسالمون أو السردين المعلب على 6.3 ميكروغرام من فيتامين (B12).

وفي دراسة أُخرى تبـيّن أن تنـاول كميـة كبـيرة مـن النياسـين (فيتامين B3)، عن طريق الطعام يومياً، يخفف كثيراً من خطر الإصـابة بمرض "الزهايمر" لدى المسنين. وتبيّن في الدراسة التي شـملت 800 شخص، واسـتغرقت 4 سـنوات في شـيكاغو، أن تنـاول الفـرد 22.8 ملليغرام من النياسين يومياً يؤدي إلى إنخفاض بنـسبة 80٪ مـن خطـر الإصابة بـ"الزهايمر"، مقارنة بفرد آخر يتنـاول 12.6 ملليغـرام يوميـاً فقط. ويتوافر هذا الفيتـامين في لحـوم الـدجاج (نـصف صـدر دجـاج

يحتوي على 14 ملليغراماً)، وفي اللحوم الحمـراء (75 غرامـاً مـن لحـم البقر، يحتوي على 15 ملليغراماً أيضاً).

11- فكِّر إيجابياً: أظهرت الأبحاث أنّ التفكير الإيجـابي يـؤثر كثيراً في خبراتنا وتجاربنا. مثالا على ذلك، فإن توقّعنا إنجازات إيجابية في أنفسنا، يساعدنا على تحقيقها كذلك فإن إعتقادنا وإيمانـنـا بقـدرتنا عـلى تذكر الأشياء، يمكن أن يحوّل ذلك إلى واقع.

12- قدِّم المساعدة اللازمة لدماغك: يجد الكثيرون صعوبة في تذكُّر الأرقام المختلفة، ولكن إذا حاولنا ترتيب هـذه الأرقـام المختلفـة بطريقة معيّنة، فإننا نساعد أذهاننا عـلى التعامـل بـشكل أفـضل معهـا. يمكن أن نحاول تقسيم هذه الأرقام إلى مجموعات صغيرة ونربط بينها، أو ننسبها إلى شيء آخر يسهل تذكره.

13- تنـاول البروتينـات: تتحـوّل البروتينـات في الجـسم إلى حمض أميني، يُشكل العنـاصر الرئيـسية للنـاقلات العـصبية الدماغيـة الأساسية لعمـل الـذاكرة. والأفـضل هـو تنـاول البروتينـات خفيفـة الدهون مثل الدجاج منزوع الجل. مشتقات الحليـب خفيفـة الـدهون؛ والأسماك البيضاء مثل القد.

14- استفد من الزيوت العطرية: تـرتبط حاسـة الـشم لـدينا إرتباطاً وثيقاً بالذاكرة. وتتمكن بعـض الـروائح مـن إسـتثارة الـدماغ لتذكر أحداث وشخصيات معيّنة، حتى لو كانت قديمـة جـدّاً. يمكـن

إذن للعلاج بالزيوت العطرية أن يساعد في عملية التذكر والتركيز. والمعروف أنّ البخور فاعل ومفيد لصفاء الذهن، بينما يسهم "إكليل الجبل" في تقوية الذاكرة طويلة الأمد.

15- تناول العناصر المغذية: فيتامينات A,E,C، تتمتع بخصائص مضادة للأكسدة تساعد في الحفاظ على مدِّ الدماغ بكمية جيِّدة من الدم والأوكسجين. والحديد ضروري أيضاً لنقل الأوكسجين في الجسم، ما يساعد على صفاء الذهن. أما الزنك فيمكن أن يؤثر في قدرتنا على تذكُّر الأشياء.

16- استمع للموسيقى: مثلما تُسهم الموسيقى في إستحضار إنفعالات أو مشاعر من الماضي، فإنّها يمكن أن تُقدِّم دعماً قوياً للذاكرة والتركيز، إنّ مجرّد إعادة الإستماع لمجموعة موسيقية معيّنة، يقود إلى إستحضار الإرتباطات والعلاقات التي نسجها الدماغ مع تلك النغمات.

***

أصول ولياقة

إبدأ دائماً بذكر اسمك للشخص الذي يردّ على مكالمتك الهاتفية، إلا إذا كان الشخص من أحد أصدقائك أو معارفك. إذ إنّه ليس من اللياقة ان تترك الفرصة للطرف الآخر ليخمن من الذي يطلبه. فالكثير من الأصوات لا تبدو في الهاتف، كما هي في الطبيعة. وتحاش أن تسأل محدثك "من أنا؟" "أما تعرفني؟" "هل نسيتني؟".

لا تعرّف نفسك في بداية المكالمة الهاتفية بلقب لك، بل دائماً ابدأ باسمك الثنائي، حتى لو اتصلت بأحدٍ من الأشخاص الذين اعتادوا مناداتك بلقبك الخاص.

وإذا ردّ عليك أحد أفراد أسرة صديقك، إبدأ معه حواراً مختصراً للسؤال عن حالة قبل أن تطلب منه إبلاغ صديقك بأنك تريد محادثته.

عندما تطلب مكان عمل، قدّم نفسك للسكرتيرة، قبل الدخول في أي تفصيلات أو إبلاغ رسائل. وفي هذه الحالة فقط، إستخدم القلب الخاص بك: مثل الأستاذ – الدكتور – الآنسة.. إلخ..

وإذا اضطررت للحديث الجانبي، فاستأذن أولاً ممن تتحادث معه هاتفياً، ثمّ ضع يدك على السماعة، لأنّه من غير اللائق أن يستمع الطرف الآخر إلى كل حديثك. وإذا كان عليك في أثناء الحديث الجانبي أن تذكر اسم أحد الأشخاص، فحذار من أن تتفوّه بكلمة تسيء إلى ذلك الشخص في غيبته، لأنّ هذا التصرف يسيء إليكما معاً.

لا تدع مدة المكالمة الجانبية تزيد أكثر من اللازم، وإلا فيجب أن تستأذن من محدثك، أو تعرض عليه أن تعيد الإتصال به ثانية فيما بعد.

وبعد أي محادثة جانبية، قدّم اعتذارك لمحدثك، وبخاصة – إذا كان هو البادئ بالمكالمة، لأنّه من غير اللائق أن تتركه وشأنه، وتتحدث أنتَ الحديث الجانبي.

ولا تدع طفل الثانية أو الثالثة يرفع سماعة الهاتف، فقد يكون مَن على الطرف الآخر في عجلة من أمره ولا يحبّ أن يضيع وقته مع طفلٍ صغير لا يعرف كيف ينطق الكلمات نطقاً صحيحاً.

وإذا اتصلت هاتفياً بصديق لمجرد الحديث العادي لبعض الوقت، فسله أوّلاً ما إذا كان الوقت مناسباً له أم لا.

ويجب عليك أن تنتقي الوقت الذي تخابر فيه الزميل أو الصديق هاتفياً. وهذا لا يكون قبل موعد العمل في الصباح، وفي أيام الإجازات، قبل العاشرة أو الحادية عشرة، وليس بعد العاشرة مساءً في أي حال من الأحوال.

* الرقم الخاطيء:

قدّم إعتذارك إذا أدرت قرص الهاتف لتطلب رقماً، ثمّ فوجئت بأنّه رقم خاطيء. وإذا تكرّر الخطأ بعد إعادة طلب الرقم ثانيةً، أخبر الشخص بالرقم الذي تطلبه – على أمل أن يردّ هو عليك بقوله إذ كان هو الرقم المطلوب أم لا. ولكن لا تسأل أبداً عن رقم الهاتف في الطرف الآخر، لتتأكد إذا كان الرقم الصحيح أم لا! فقد يحرج ذلك الطرف الآخر.

* مناسبات التهنئة:

احرص على ألا يفوتك أن تقدّم كلمات التهنئة في المناسبات السعيدة التي تدعو إلى البهجة مثل: نجاح دراسي – الخطبة – عقد القران – ميلاد طفل – الحصول على وظيفة – إجازة درجة علمية – الفوز بترقية في مكان العمل – نشر كتاب لصديق – احراز نجاح رياضي، أو الوصول إلى هدفٍ ما طالما نشده الشخص.

فكلمات التهنئة البسيطة والصادقة، تعبِّر عما تكنه لمن حولك من حب وإهتمام وتؤكد للآخرين أنك تفرح معهم في مناسباتهم السعيدة.



مهاراتك الكلامية

"تكون محاوراً فعالاً عندما تكون كلماتك إيجابية ولغة جسدك سليمة". (محمد ديماس)

لنتعرف أكثر على مستوى تأثير كلامك، ودرجة قوتك في الوصول إلى عقول وقلوب من تتعامل معهم، فإليك هذه الخطوات:

* لاحظ ردود الأفعال من حولك:

عندما تتكلّم هل يبدي الآخرون انتباههم لسماعك؟

أم يتململون؟

أم تبدو على وجوههم الإبتسامات الساخرة؟

حاول الإجابة بصدق عن هذه الأسئلة، التي سوف تساعدك إلى حد بعيد على معرفة قدراتك، ومدى احتياجك لتطوير نفسك.

* قم بتسجيل صوتك:

يمكنك أن تسجل صوتك على جهاز كاسيت او (إم بي ثري) ثمّ تسمعه وكأنّك تستمع إلى شخص آخر، لتدرك أن كلامك سريع أكثر من اللازم، أو بطيء، أو أن الجمل غير مترابطة.

* انظر في المرآة أو سجل حديثك صوتاً وصورة:

لتعرف كيف تتحرك عيناك، وإلى أي اتّجاه تـشير يـداك، وهـل ملامحك تؤكد ما تقول أم تعطي رسالة معكوسة؟

* اطلب رأي الآخرين:

واطلب الرأي من الأصدقاء المقـربين المتفهمـين لمحاولتـك في تحسين طريقة كلامك، أو اطلب رأي مدربي التنمية البشرية الذين تثـق في آرائهم، واحذر دعاة الإحباط والمتشدقين.



هل أنت إندفاعي أم محافظ؟

1- هل ينتابك إحساس بالتعب؟
أ) أبداً
ب) نادراً
ت) من حين لآخر
ث) غالباً
2- هل تشعر بأنك سريع الغضب؟
3- هل تشعر بآلام في القفص الصدري؟
4- هل تعاني من الأرق؟
5- هل تجد صعوبة عند الصباح في بدء نشاطك المعتاد؟
6- هل تشعر بآلام في ظهرك؟
7- هل يعتريك القلق دون سبب موضوعي؟
8- هل أنت بحاجة إلى القهوة أو الشاي، والسجائر لكي تشعر صباحاً بأنّك استيقظت؟
9- هل تشعر بتشنج في أمعائك؟
10- هل تستيقظ من نومك بين الواحدة والرابعة صباحاً؟

11- هل تشعر بألم في الجهة الخلفية من عنقك؟
12- هل تشعر بإعياء مفاجئ حوالي الساعة الخامسة بعد الظهر؟
13- هل تزداد آلامك عندما تتعرض للمضايقة؟
14- هل تناولت حبوباً منومة في الأشهر الستة الماضية؟
15- هل شعرت بآلام في الحنجرة في الأشهر الإثنى عشرة الماضية.
16- هل إزداد وزنك أو نقص خلال الأشهر الإثنى عشرة الماضية؟
17- هل أصبت بمرض خلال الأشهر الستة الماضية؟
18- هل أصبت بالصداع النصفي خلال الأشهر الثلاثة الماضية؟
19- هل تشعر بصعوبات في التركيز؟
20- هل تصيبك حالات ارتجاف مفاجئة وعنيفة؟
21- هل تشعر بصعوبات في الإستسلام للنوم؟
22- هل حدثت لك كوابيس خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة؟
23- هل أصبت بجروح خلال الأشهر الستة الماضية (حادث سيارة، حادث منزلي، حادث رياضي)؟
24- هل تشعر بأنك لا تمتلك الوقت الكافي للقيام بأي عمل؟

لحساب النقاط التي حصلت عليها، أعط (أبداً) صفر، و(نادراً نقطة واحدة، و(من حين لآخر) نقطتان، و(غالباً) ثلاث نقاط. إذا حصلت على أكثر من 37 نقطة فأنت إندفاعي، أما إذا حصلت على أقل من 37 فأنت فمحافظ.

1- النموذج الإندفاعي:

ليس من النوع الذي يعيش في عزلة، أو يقوم بدور النعامة، أو يختبئ تحت الطاولة عند ظهور مشكلة ما. فهو، على العكس من ذلك، لا يخاف من المواجهة وركوب الأخطار. يبذل كامل طاقته في المواقف الصعبة. في الظاهر، يبدو قوياً وقادراص على العيش في جو معادٍ له. ومن الصحيح أنّه يستطيع التحمل وتلقي الضربات مهما كثرت، غير أنّه يميل إلى المبالغة بعض الشيء في التعرض إلى المشاكل وفي اللعب بالنار أو بأعصابه.

وهو غالباً ما يعيش في حالة تأهّب، أو في حالة من الضغط النفسي الشديد. وذلك هروباً إلى الأمام أكثر مما هو حركة بناءة حقاً، وهو الأمر الذي ينهكه وينهك الآخرين. أما جو عمله أو حياته الشخصية، فيظل متوتراً باستمرار وتبقى الصراعات محتدمة إلى حد ما. يسيء تصريف عدوانيته، حيث يحاول خوض عدة معارك في وقت واحد، وكثيراً ما يفجر هذه العدوانية، فيزمجر غضباً في بعض الأحيان

للأشياء، كما أنّه عدواني بشكل مفـرط. والنتيجـة أنّـه ينزلـق أحيانـاً في علاقاته، ويعجز عن بلوغ أهدافه.

2- النموذج المحافظ:

غـير قـادر عـلى التـأقلم مـع الظـروف الجديـدة ومتمـسك باعتباداتـه، يميـل إلى المبالغـة في تحكـيم ضـميره وإلى الإلتـزام الـدقيق بالمسائل الأخلاقية أو تلك المتعلقة بالقيم. فالوعـد والإلتـزام وإعطـاء الكلمة هي، بالنسبة له، أمور مقدسـة ويـشعر بالـذنب لمجـرد التفكـير بعدم الوفاء بها. وأقل تهاون من قبل الآخرين يمكن أن يثير غيظـه وأن يدفعه إلى توجيه التهم. وهم بالأحرى حقود ويـصعب عليـه أن يغفـر الإساءة. ولشدة تعلقه بجذوره وقناعاته فإنّه يفتقر إلى المرونة. وهو يولي إهتماماً كبيراً بالمبادئ، ولكنه لا يهتم بالمشاعر سواء أكانـت مـشاعره أم مشاعر الآخرين. وغالباً ما يتمسك بعناد بأفكاره أو بماضيه بدلاً من أن ينفتح، حتى ولو أدى به الأمر في النهاية إلى تغيير رأيه. وأحياناً يتجـاوز بعناده حدود المعقول. وغالباً ما يصعب عليه قبول التسويات أو تقديم التنازلات. أما ميزته الحسنة فهي بالتأكيد أننا نعرف ما بيننا وبينـه. مـن الصعب عليه أن يقرر أو أن يلتزم؛ وإذا ما فعل، فمن الممكن الوثوق به والإعتماد عليه. مخلـص في عملـه وصـداقاته وفي علاقاتـه مـع الجـنس الآخر.

- ما هو النموذج الإجتماعي الخاص بك؟

غالباً ما يحدث أثناء الحياة أن يكون هنالك إنتقال من نموذج إلى آخر، لأنّ المعطيات الشخصية في المجال النفسي – الفيزيولوجي تتأثر بالأحداث. عليك إذن أن تقوم أنت بتقدير نموذجك الإجتماعي من خلال أذنيك، تبعاً لدرجة إنفتاحك أو أنطوائك، وإندفاعك أو ثباتك.

1- النموذج الإنفتاحي – الإندفاعي:

إنّه مولع بالتغيّرات وبالتكنولوجيا الحديث، وهو قليل الإكتراث بالقيم الأخلاقية، ولكنّه متعطش إلى الأحاسيس والتجارب والنجاحات. فالحياة، بالنسبة له، هي إلى حد ما غابة يعمل فيها كل امرئ لنفسه ويماً بيوم.

- ميزاته: تدبير شؤونه الإجتماعية بانتهاز الفرص، وتحقيق النجاح المالي، فالمال يشكل حافزاً قوياً بالنسبة له. لكنه يحافظ في الوقت ذاته على حرِّيته وإستقلاله. وسواء أكان يتحرك كالآلة في شركة متعددة الجنسيات أو بمنتهى المرح في فريق صغير أو في عمل حرّ، فإنّ له في جميع الحالات جانباً يجعله شبيهاً بـ"المرتزق". فهو يقوم لعمله بطريقة مهنية جدّاً، ولكنه لا يوظف فيه مشاعره، أو لا يوظف (يه)؟؟؟؟ إلا القليل منها؟ بالنسبة له، ليس هنالك من شيء دائم، ولذا فإنّه لا يجب أن يتعفن في عمل ما، ولا حتى أن ينام على أمجاده. فالحركة والإكتشاف

والتقدم هي أمور يـؤمن بهـا كفـضائل أساسـية. يحـب الحيـاة ومتعهـا ويبحث خصوصاً عن الإستفادة من الحياة عن طريق اللهو والأصدقاء والعلاقات، كما يقبل كثيراً على اللهو خارج المنزل. والبيت بالنسبة لـه، قبل كل شيء، مكان للنوم. فهو يخـرج ويلاحـق النـساء ويبحـث عـن الثقافة ولكن بشكل إنتقائي. كما يمكنـه أن يكـون رياضـياً، ويحـب أن يجرب كل شيء في هذا المجال من التمرينات الحسّية إلى التزلج الهـوائي والإنزلاق بحذاء ذي عجلات. وهو كثيراً ما يخصص لنفسه وقتاً للقيام بنشاطات مـن نـوع الـرحلات القـصيرة الأمـد في أي فـصل كـان، أو الأسفار إلى الخارج. ومن النادر أن يذهب مرّتين على التـوالي إلى مكـان واحد، فهو يحتاج بشدة إلى التغيير في ملذاته والتنويع في تجاربه.

2- النموذج الإنفتاحي – المحافظ:

هو، على العموم، معاد للتغيّرات وله طريقة في التفكير ونمـط من العيش يسودهما الانكفاء بشكل مبالغ فيه: انكفاء على الحياة الخاصة بدافع الخشية من العالم الخارجي أو التشاؤم تجاه المستقبل، وعـودة إلى التركيز على الأسرة التقليدية، لأنّه شخص يعيش الحيـاة البيتيـة داخـل نفسه. إنّه يعطي الأولوية للجماعـة الأسريـة عـلى العمـل، للجلـسات الأنيسة على التنافس. إنّه من النوع الذي يفضل العودة لتناول الغداء في المنزل كل يوم، على أن يرهق نفسه بـالخروج بعـد الـساعة الـسادسة أو خلال عطل نهاية الأسبوع. فهو يبحث أوّلاً عن الحياة المتوازنة والهادئة والمنتظمة بأفضل وجه إذا أمكنه ذلك، إنّه يكـره التعـرض للإزعـاج في

عاداته وبرامجه. وهو حذر يفضل خيارات الأمن على ركوب المخاطر. وهو يتبع في حياته المهنية ولهوه نموذجاً منظماً: العمل الرتيب والرحلة مع العائلة إلى المنزل الريفي. كما أنّه مستعد لقضاء عطلته السنوية في مكان واحد. نادراً ما يسافر ولا يخفي استياءه من ذلك. ويجد صعوبة في التكيف مع عقليات مختلفة أو في تغيير عاداته الغذائية. كما أنّه شديد التعلق بمبادئه وتقاليده الإجتماعية والثقافية والعائلية، ويميل إلى إعتماد "شكل واحد من التفكير". ولأنّه قليل الإنفتاح على الآخرين وغالباً ما يكون في موقع الدفاع، فإنّه يعيش ويتحرك في مكان مغلق بشكل كافٍ بين أصدقائه. وهو يرفض دون تمييز، وبطريقة عدوانية أحياناً، كل ما هو غريب. وينزلق أحياناً إلى نظام أخلاقي أو فكري فيه بعض القسوة واللاتسامح. رومانطيقي يتصدى لكل ما هو تقني مع أنّه شديد الإعجاب بالمعلوماتية، ولا يثق بجميع أنواع الموضة.

3- النموذج الإنطوائي – الإندفاعي:

يتبنى العودة إلى الطبيعة وطرد المظاهر المصطنعة، ويظهر العداء الشديد للخداع الفردي أو الإجتماعي، ويكره كل أنواع الإغراء والمبالغة في الفرح بالنجاح وفي إظهاره. طموحاته الشخصية محدودة بوجه عام. وكذلك الأمر بالنسبة لعدوانيته، إلا في حالة الدفاع عن الحقوق، أو في حالة الكفاح من أجل قضية. وهو ليس مستعداً للتضحية بحرِّيته أو بإستقلاله من أجل مكاسب عديمة القيمة. يريد ما

هو حقيقي وأصلي وعميق. وحتى في مجال أنماط الإستهلاك، فإن أذواقه تتجه نحو كل ما هو أساسي. مثاله في الحياة هو العيش على إيقاع الطبيعة، وهو شديد الإهتمام أحياناً بشؤون البيئة والتلذذ بالأشياء البسيطة، مع الإبتعاد بقدر الإمكان عن الضغوطات والمسؤوليات. على العموم، يعيش حياته يوماً بيوم. ويجد صعوبة في تنظيم شؤونه وفي البقاء على عاداته والإستسلام للرتابة واتباع برنامج ما. ويشرد بذهنه بسهولة عن طريق تغيّرات مزاجه ذاتها. ويحتاج إلى التجديد حيث إنّه يتمتع بفضول لا حدود له.

لا يحب الحياة البيتية في الغالب، وإذا ما فكر باللهو، فإنّه يحلم بالمغامرات الجنسية أو الرياضية، وبالرحلات إلى بلد بعيد حيث يحصل جلده على اللون البرونزي، أو إلى حيث يستطيع المسير طويلاً فوق الطرقات الوعرة، على أساس أنّ المهم بالنسبة له هو الإنفصال التام عن نمط حياته العادي. وعندما يكون وحيداً، فإنّه يميل إلى الإحساس بالسأم، وأحياناً بالسأم العذب مع الموسيقى والمسرح والمطالعة وإن كان يدور في ذلك على الدوام في حلقة مفرغة.

4- النمط الإنطوائي – المحافظ:

شديد التمسك بجذوره وبالمبادئ الأخلاقية الكبرى، ويجد سعادته في المثل العليا: في الإنسانية لأنّه يؤمن بالإنسان والواجب الخلقي تجاه العائلة أولاً والأمانة للمبادئ والقناعات. أما وجوده فينقسم غالباً بين حياته العائلية المجمعة حول ذاتها والجامدة بعض

الشيء في عاداتها ورخائها المادي والفكري والمنصبة على تربيـة الأولاد، وبين حياته المهنية التي يعشقها إلى حد مـا، فهـو يـؤمن بالـسعادة عـن طريق التقدم الإقتصادي والأعمال. أما في حياته الخاصة أو العامة، فهو قبل كل شيء شخص رزين ونادراً ما يستفز الآخرين بعاداته وأذواقـه. وهـو أكثـر مـيلاً إلى التزمـت، وأحيانـاً إلى حـد الإفـراط مـن الناحيـة الأخلاقية، ويميـل في إسـتهلاكه إلى البـضائع التقليديـة ذات النوعيـة الممتازة ويشتري الثياب ذات الماركات الجيِّدة. وعندما ينكب على عمل ما أو يرتبط مع شخص ما، فإنّه يثبت بذلك ويريد له أن يستمر ويدوم. أمّا الميل للتجديد من أجل التجديد، أو إلى الحب عـلى سـبيل التجربـة، فذلك يثير إشمئزازه. لا يثق بالتحديد، فالناس والأشياء والأفكار يجب أن تثبت جدارتها مسبقاً بالنسبة له. وهو ينتخب بوصفه محافظـاً، وهـو "من الطراز القديم" مـع بعـض التعـديلات وطعامـه تقليـدي ولكـن صحي. أمّا لجهـة الملاهـي، فيفـضل العُطـل في الأريـاف والرياضـات الهادئة أو زيارة المتاحف والمواقع الهامـة. وإلا فإنّـه يظـل في منزلـه مـع التلفاز والكتب، وأعمال التصليح والصيانة وتجميع الأشياء، خـصوصاً القديمة. وهو متطلب في علاقاته مع الأصدقاء وفي علاقاته الإجتماعية، ولذلك فإنّه غالباً ما يدور في حلقة مقفلة بين الجمعيات والنـوادي ومـا إلى ذلك.

***

هل أنت انفتاحي أم إنطوائي؟

1- أمارس إحدى الرياضات.

نعم.

لا.

2- أحب المخاطرة.

نعم.

لا.

3- يقال عني إنني طموح.

نعم.

لا.

4- لا أتحمّل الألم.

نعم.

لا.

5- الصعوبات تحفزني على العمل.

نعم.

لا.

6- أميل إلى تكوين عادات لنفسي.

نعم.

لا.

7- أنا، بالأحرى، شخص متسامح.

نعم.

لا.

8- أتذكر غالباً طفولتي.

نعم.

لا.

9- أتأثر إيجاباً بالثناء علي.

نعم.

لا.

10- أنا دائم الإنشغال.

نعم.

لا.

11-أنا مفرط الحسّاسية إزاء ما يقال عني.

نعم.

لا.

12- أنهض بقوة بعد تعرضي للفشل.

نعم.

لا.

13- يطيب لي أن ألتقي بأشخاص جدد.

نعم.

لا.

14- لست متقلب المزاج.

نعم.

لا.

15- يمكنني أن أثبت قدرتي في ممارسة السلطة.

نعم.

لا.

16- أحب ان أعيش في رفاه.

نعم.

لا.

17- يصعب عليَّ أن أكون دقيقاً في مواعيدي.

نعم.

لا.

18- أنا أرضى بسرعة.

نعم.

لا.

19- أمتلك كثيراً من الحس العملي.

نعم.

لا.

20- يمكنني أن أعمل وأنا أستمع إلى الموسيقى.

نعم.

لا.

21- ليَّ أصدقاء كثر.

نعم.

لا.

22- لا شيء يتعبني.

نعم.

لا.

23- قدرتي ممتازة على الرد السريع في مختلف المواقف.

نعم.

لا.

24- أميل إلى عدم إنجاز أعمالي.

نعم.

لا.

25- يصعب عليَّ أن أنهض من النوم.

نعم.

لا.

26- لا أحب تناول الطعام بمفردي.

نعم.

لا.

27- أفضّل الرياضات التنافسية.

نعم.

لا.

28- أشعر بالضيق عندما أكون وسط مجموعة من الناس.

نعم.

لا.

29- غالباً ما أقوم بإتخاذ المبادرات.

نعم.

لا.

30- غالباً ما أنتظر اللحظة الأخيرة لكي أبدأ بالعمل.

نعم.

لا.

احسب عدد النقاط التي حصلت عليها في كل من الفئة (أ) و(ب). إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (أ) فأنت انفتاحي. أمّا إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (ب) فأنت انطوائي.

1- النموذج الإنفتاحي:

- القدرة على الإندماج الإجتماعي: هذا النموذج قادر على الإندماج الإجتماعي، لا بل إنّه محبوب ولطيف في الغالب. يتوارى أحياناً عن الأنظار ليشفي من جراحه، ولكنّه يستمتع في معظم الأحيان بصحبة نظرائه. ومن الناحية الإجتماعية، فإنّه يعرف بالغريزة أن بإمكانه أن يراهن على الصراحة أو أن يقوم بدور المنافق. وهو سهل العريكة ويمكنه أن يبتسم، خاصة عندما يلتقي بأناس لا يعرفهم، لكي يشيع الألفة بين الجميع. يصيبه الوجل أحياناً عندما يكون عليه أن يتكلم في محفل عام، إلا أنّه لا يشله حتى ولو حدث له أن تلعثم بعض الشيء أحياناً في البداية. وعلى العموم، فإنّه أقرب إلى العفوية. وحتى عندما لا يكون منشرحاً، فإنّه يستمتع بالخروج مع الأصدقاء وبالأعياد وبتناول العشاء مع الأصحاب أو بتناول طعام الفطور مع أفراد الأسرة. بيته مفتوح في الغالب ولا يستاء، أو لا يستاء طويلاً، عندما يطرق بعض الأهل أو الأصدقاء بابه دون سابق إنذار. ومن المحزن بالنسبة له أن يتناول طعامه وحيداً في زاوية من زوايا مكتب أو مطبخ، فالملذات الإنفرادية ليست من طبعه إذ يحتاج إلى أن يشاطر الآخرين هذه الملذات. وهو شديد الإنفتاح ويحتاج أيضاً إلى إثارة الإعجاب وإلى الإغراء، في الناحية الجسدية بوجه خاص. ويعتريه الكدر عندما يشعر بأنّه معزول عن غيره، ويكره ألا يكون موضع إنتباه الآخرين أو ألا يصغون إليه، خصوصاً أنّه كثير الكلام.

- القدرة على الكفاح: هـو ذو طبـع عـدواني. كـما أنّـه شـديد الحيوية وبالغ التركيز عـلى أهدافـه ومجهـز بـشكل خـاص للتنـافس في المجال الإجتماعي أو الغرامي. وبالطبع، فإنّـه يمـر كغـيره مـن النـاس بلحظـات مـن الإعيـاء النفـسي والـشكوك، ويتجـاوز أحيانـاً حـدود الإحساس بالإرهاق. ولكـن ذلـك لا يـدوم عنـده بـشكل عـام. فهـو يتحرك بفعل طاقته وإرادته، ولا يمكن لشيء أن ينهكـه لفـترة طويلـة. فهو يستعيد قواه سريعاً بعد قيامه ببذل الجهد، أو بعد تعرضه للفشل أو للكدر. كما أنّه ليس من النوع الذي يجتر مشاكله أو يبحث عـن مـذنبين يحملهم مسؤوليتها. فمن الطبيعي، بالنسبة له، أن تكون هنالك حوادث تعترض طريقه، وهذه الحوادث هي التي تسمح لـه بـالنهوض للمزيـد من الإرتفاع وبالمضي إلى أبعـد ممـا كـان عليـه. وعـلى كـل حـال، فـإنّ الصعوبات تستثيره، وكلما كانت الرهانات أكبر كلما كان أكثر تحفزاً. أمّا عدوانيته، فغالباً ما يقـوم بتركيزهـا عـلى شيء معـيّن. وعنـدما تـصبح أهدافه في خط الرماية، فإنّه يعرف بالغريزة متى يكـون عيـه أن يخـترق اختراقة حاسمة، أو أن يتراجع بشكل مؤقت.

2- النموذج الإنطوائي:

- القدرة على الإندماج الإجتماعي: هذا النموذج هو ذو قـدرة ضئيلة على الإندماج الإجتمـاعـي؛ ومـن النـادر بالنـسبة لـه أن يـصاب بعدوى الإبتـسام. وإذا كنـا لا نعرفـه، فإنّنـا قـد نـصنفه إجمـالاً في فئة

المتحفظين. غير محبّ للإختلاط، حيث إننا نجد عنده أحياناً ميلاً إلى الوحدة والعزلة. لا يحب التعرض للإزعاج عندما يكون غارقاً في عمله أو في أفكاره. يفضل الأماكن المغلقة (فالمكاتب المطلة على مناظر تزعجه). ويفضل أيضاً النشاطات الإنفرادية (تستهويه ألعاب التبصير بالورق والكلمات المتقاطعة والقراءة والتخطيط). يمكنه أن يتحمَّل وجوده في جماعة من شخصين كحد أقصى؛ أمّا إذا تعدت الجماعة الشخصين فتصبح جمهوراً كبيراً. يثير الخروج مع الأصدقاء والرحلات الجماعية مع الأصحاب لديه ذكرياته السيِّئة عن حياة المخيمات الكشفية. وغالباً ما يكون حياؤه هو السبب في ذلك. فهو يجب أن يكون أقل فظاظة وأكثر تواصلاً، ولكن ذلك يتطلب منه بذل جهود كبيرة.

- القدرة على الكفاح: لا يتمتع بقدرة كبيرة على الكفاح. فهو يفضل عموماً اختيار أكثر الأعمال سهولة، والتراجع أمام الصعوبات. وهو يشعر بإرتياح أكبر في الأعمال الروتينية لا في الأعمال التي تتطلّب المخاطرة. كما أنّه يتعلّق بعاداته ولا يحب التغيير والتجديد والتصرف دون إعداد مسبق. ومنذ اللحظة التي يفقد فيها النقاط التي يستدل بها على طريقه، يصبح وكأنّه في مغامرة يصيبه فيها الدوارن حيث يتخيل أنّه أمام كافة أنواع التعقيدات والعوائق. أمّا في عمله أو حياته العاطفية، فإنّه يميل إلى تضخيم المشكلات وإلى الإحساس بالذعر في المواقف الحرجة. وفي الغالب يتراجع بدلاً من أن يصارع.

***

بناء الثقة بالنفس

الثقة بالنفس شيئ داخلي يتمدد وينتشر وهي من الأشياء التي تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلي لك - أي يتأثر التفكير والشعور والسلوك والجسد - فتثق وتؤمن بأهدافك وقراراتك وكذلك بقدراتك وإمكانياتك؛ أي تؤمن بذاتك وبالتبعية فإن انعدام الثقة يؤثر على التفكير والشعور والسلوك والجسد كذلك.

فإذا وجدت أنك:

* في جانب التفكير:

- لا تستطيع أن تفكر.
- ترى أن الأمر صعب.
- هناك أشياء كثيرة لا تعرفها وتخاف أن تعرفها أو تتعامل معها.
- لو كنت تعرف أمراً ما تخشى من تنفيذه أو القيام بعمله، فدائماً هناك من هو أحسن منك.
- تخشى أن تفعل أى شيئ وتخاف من كل شيئ.

* فى جانب الشعور:

- تخاف دائماً.
- بإستمرار تمر بحالة قلق.
- محبط وغاضب على ذاتك ونفسك.
- خائف من المجهول أو الجديد.
- تخاف من التغيير.
- لديك هبوط معنوى حاد.
- حانق على الغير فالأمر لهم سهل عـلى الـدوام وتتـأثر سـلباً بنجاح الآخرين.

* فى جانب السلوك:

- سلبى.
- في آخر الصفوف.
- تسوف فى الأمور.
- بطيئ فى ردود أفعالك بلا داع.
- متردد.
- تطلب وتتسول التشجيع من الآخرين.
- سريع التسليم بالهزيمة.
- ذو حساسية فائقة.

* في جانب الجسد:

- تخاف من النظر في عيون الآخرين.
- متوتر وعصبي.

- كسول وخمول.
- تضع رأسك في وضع انحناء دائم.
- تفتقد روح الدعابة والمرح والفكاهة.

إذا وجدت كل ذلك أو بعضاً منه عليك أن تدرك أنـك تعـاني من انخفاض في الثقة بنفسك ويلزم لك أن تبدأ ببناء ثقتك بنفسك مـن خلال أن تدرك أن:

- الأمر يعتمد على ما تقوم بأدائه فعلاً.
- هناك من النـاس مـن يخـدعك ويـشعرك بأنـه يثـق بنفـسه والعكس صحيح فلا تتخدع فتسقط.
- الثقة تأتى من القيام بأداء الأعمال وممارستها، والأخطاء أمر لا مفر منه.
- الآخرون يقيمون ثقتك بنفسك حسب تقييمك أنت.

* ولذلك فعليك بـ:

1- الممارسة: بناء الثقـة عـادة يـتم الوصـول إليهـا بممارسـتها خاصة وأنت منشرح الصدر وتعمل بارتياح وصافي الذهن وليس تحت ضغط وهجوم.

2- تصرف وكأنك تثق فى النتيجة المتوقعة من ثقتك بنفسك.

3- إذا ارتكبت خطأ فلا تقف عنده، فقط تعـرف عـلى الخطـأ واسـتخدمه كـي تـضع نفـسك عـلى طريـق أفـضل في المـرة القادمـة، فالأخطاء وجدت لكي نتعلم منها فهي مصدر للمعلومات.

4- شجع نفسك على النهوض دوماً وادفعها نحو الأمام.

5- لا تعاقب نفسك ولا تجلدها وتعامل معها بطريقة سـليمة حتى تنمو وتكبر.

6- خالط الأفـراد الإيجـابيين فمـن الـصعب جـداً أن تكـون إيجابياً عندما تصاحب أشخاصا سلبيين.

7- أعد قائمة بالإيجابيات والسلبيات وتصرف طبقاً لها.

8- خـصص وقتـاً للتفكـير والتخطـيط وفكـر فى أهـدافك واحسب تقدمك حتى الآن، وحدد الأفعـال التـى يجـب أن تقـوم بهـا لتحقق هذه الأهداف.

9- أجبر نفسك على التركيز على الإيجابيـات وعنـدما تتـسلل إليك أفكار سلبية توقف وأعد النظر مرة أخرى.

10- تعلم أن تتعاطف مع الآخرين وانظر إلى موقفهم وتفهـم لماذا يتصرفون هكذا وما يمكن أن تفعله لتكوين علاقـة إيجابيـة وبنَّـاءة معهم.

11- افتح أنت الحوار مع الآخرين وافترض أن الطرف الآخر يشعر بالخجل فبادر أنت بالخطوة الأولى وابدأ حواراً معه.

12- كن كريماً فى مجاملتك للآخرين فسوف يساعدك هذا على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين مما يشعرك بالثقة في نفسك.

13- ابتعد عن مواطن الضغط فى المناقشات.

14- ابدأ يومك بإيجابية وفكر في الأشياء التي تحبها وتجيدها ولا تفكر فى المشكلات والأمنيات.

15- إذا وجدت نفسك في مأزق وموقف غير محتمل ابتعد عن مسببات هذه المواقف وخذ راحة بعيداً عنهم.

16- حدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها بواقعية وجزئ هذه الأهداف واجتهد أن تحقق منها الكثير باستمرار فهذا سوف يمنحك الثقة اللازمة لمواجهة أهداف كبيرة وبعيدة.

17- تحمل المخاطرة المدروسة مادمت مقتنعا بصحة فكرتك.

18- تعلم دائماً الجديد وساعد الآخرين بدون أن تتوقع أى شيئ في المقابل.

19- فكر قبل أن تتحدث وسيطر على أعصابك.

20- اعتنِ بصحتك وهيئتك وارتد من الملابس المناسب؛ فالصحة والمظهر الجيد يزيد من ثقتك بنفسك ويجعل الآخرين يركزون على قدراتك بدلاً من أن يغوصوا فى أعماقك ويتساءلوا عن سر اختلافك عن الآخرين.

***

الكلام وسيلة للنجاح

تلقيت دعوة عشاء من صديقي القديم، الذي أعرفه من أيام الدراسة. وبعد أن جلسنا إلى المائدة، ومعنا زوجته وولده، أخذ يتمتم بكلمات فهمت أنها صلاة الشكر، ولكنني لم أميّز منها كلمة واحدة. ولم تمض بضع دقائق حتى أشار الصبي إلى لون من الطعام وتفوه بكلمات مبهمة لا تختلف كثيراً في طريقة نطقها عن طريقة والده، فغضب الوالد على الفور، وصرخ في وجه ابنه قائلاً:

"أخبرتك عدة مرات أنه يجب عليك أن تتكلم بوضوح حتى يستطيع السامع أن يفهمك".

وتنهدت الأم ثم عقبت في صوت مطرب تؤدي زوجها فيما ذهب إليه. وتجهم الولد ثم غادر الغرفة وهو يبكي، فقال صديقي موجهاً الحديث إليّ:

- لست أدري ماذا أصنع مع هذا الصبي.. إنه يغمغم دائماً ولا يقول شيئاً واضحاً، ولست أدري ما علّة هذا الغموض في الحديث؟

فقلت على الفور:

- إنك أنت وزوجك المسؤولان عن ذلك، فأنتما تأكلان أواخر الكلمات، والصبي في الواقع يقلدكما.

ولمست لأول وهلة أنهما جرحا في شعورهما، ولكن سرعان ما اعترف الوالد بهذا النقص فيه ثم قال في هدوء:

- قد تكون مصيباً فيما تقول.. إن رئيسي في العمل أبدى غير مرة عجزه عن متابعة ما أقول، ولكنني كنت أغضب حينذاك وأحسب أنه يتعمد التعريض بي أمام زملائي".

وقالت الأم: "وأحسب أنك محق أيضاً فيما ذهبت إليه بالنسبة لي. لقد حاولت مراراً أن أعبر عن رأيي خلال انعقاد مجلس إدارة الجمعية التي اشتركت فيها مؤخراً، ولكن الخوف كان يتملكني في كل مرة، فيضطرب الحديث ولا ألبث أن ألوذ بالصمت".

وتمثلت في مخيلتي حينذاك صور مئات من معارفي الذين يشكون من عيوب في الحديث متشابهة ولكنهم لا يفطنون لها.

ذكرت صديقي رجل الدين الذي كان رغم ذكائه وسعة اطلاعه لا يكاد يلقي موعظة حتى يسخر منه السامعون، أو يغطون في النوم قبل أن يفرغ منها، وكان الدم يتجمد في عروقه كلما دُعي إلى الاجتماع مع رؤسائه في لجنة أو مؤتمر. ولهذا كانت تسند إليه في كل عام وظيفة أقل من سابقتها.

وتذكرت صديقاً ذكياً نشيطاً، ضاعت منه فرص كثيرة للتقدم في عمله، وذلك لأنه كان يتأتأ في حديثه، ويتحاشى أن يتصل برؤسائه وأن يتفاهم معهم.

وكذلك تذكرت مدرّسة شابة جميلة، أتت إليّ يوماً وهي تبكي، ثم ذكرت أنها لن تعطي درساً آخر في التاريخ، لأن تلميذاتها أخذن يضحكن منها أثناء الدرس لغير ما سبب ظاهر..

في جميع هذه الحالات، كان العيب الرئيسي مضغ الكلمات وإدماج إحداها في الأخرى، كما كان الخوف من الكلام يعوق المتكلمين عن التعبير عما يدور بخلدهم بطريقة مفهومة واضحة.

حدثني مدير إحدى المؤسسات عن شاب ذكي، ابتكر طريقة طريفة لزيادة الإنتاج، فلما طلب إليه أن يشرح طريقته في الاجتماع الإداري الخاص بهذه البحوث، خجل وتملكه الخوف من الكلام وسط جمع من كبار موظفي المؤسسة، فاعتذر عن الحديث وانسحب من الاجتماع. كان أن قام زميل له بشرح تلك الطريقة في إجتماع آخر، فعهد إليه في تنفيذها. ولم يلبث أن رشّح لوظيفة كبيرة، بينما ظلّ الشاب صاحب الفكرة كما هو لم يتقدم في وظيفته.

وليست حاجة المرء إلى القدرة على الكلام الواضح المقنع وليدة اليوم، فقد فطن "ديموثيتس" إلى ذلك منذ عدة قرون، فأخذ يدرّب نفسه على إجادة هذا الفن حتى غدا أكبر خطيب في أثينا.

وقد قضى (أبراهام لنكولن) فترة طويلة في صدر شبابه يتدرب على الإلقاء كي يؤثر في نفوس سامعيه، فنجح في بلوغ هدفه وتحقيق أمنيته. وأصبح رئيس الولايات المتحدة..

وكان (تشرشل) كثير التلعثم في حديثه وهو صغير، وكان معروفاً بصوته المنفر، ولكنه لما لبث أن تغلب على هذه العيوب وأصبح من الخطباء المعروفين.

- العبارة الواضحة:

ولعل من أسباب نجاح فرانكلي رزفلت، وأيزنهاور، قدرتهما على تصوير آرائهما وعرضها في عبارات واضحة ولهجة غير منفرة.

ولا تحسبن المهارة في الحديث والإلقاء وقفاً على الموهوبين، فقد منحتك الطبيعة كما منحتهم، جميع الآلات الصوتية اللازمة للكلام الجيّد المفهوم. ولكن الفارق بينك وبينهم أنهم يعرفون كيف يستخدمون جميع أجزاء هذه الآلات، وكيف يلائمون بينها فلا يجهد أحدها بينما تظل الأخرى عاطلة.

ولو أتيح لك أن ترى - بالأشعة - مرة كيف تحدث الأصوات عند الإنسان لرأيت أن المرء يستنشق الهواء، وقود الصوت، ثم تدفعه عضلة الحجاب الحاجز إلى أعلى، فيندفع داخل القصبة الهوائية ثم الحنجرة "الدهليز" وهو أعلى جزء فيها، ويجد من أعلى بوتري الصوت الكاذبين ومن أسفل بوتري الصوت الحقيقيين اللذين يهتزان بقوة اندفاع الهواء محدثين بعض النغمات. وهذه تصل إلى الفم والأنف -

اللذين يكبّران الصوت - فتتحول النغمات إلى حروف عن طريق اللسان وسقف الحلق والشفتين والفك. ونطق الحروف المتحركة يكون بتغيير شكل الفم وحجمه. أما نطق الحروف الساكنة فيكون بإيقاف النغمات عند الدهليز.

والمتكلم الطليق يستخدم الأعضاء التي تشترك في إحداث الصوت. ومعنى هذا يتنفس بانتظام، ويحتفظ بالأوتار الصوتية حساسة لينة سهلة الانثناء. وهذا يعني أيضاً استرخاء جميع أجزاء الفم عند الكلام، وبذلك تخرج الكلمات واضحة، ويكون الصوت رخياً قوياً. ثم تأتي بعد ذلك مسألة السرعة إذ ينبغي ألا تزيد سرعة الكلام على 120 كلمة في الدقيقة، ولا أن تنقص عن ذلك كثيراً. على أن المتكلم اللبق يقسم حديثه إلى مجموعات من الجمل ذات مغزى. ثم يقف بين الواحدة والأخرى وقفة طبيعية يستعيد بها قدرته على الإلقاء ورخامة الصوت..

فإذا كنت تحس أن كلامك مبهم مضطرب ونبرات صوتك تثير سخرية السامع أو لا تسترعي التفاته، فجرب التمرينات التالية عشر دقائق كل يوم لمدة شهر.

1- خذ نفساً عميقاً، ثم الهث في سرعة ونشاط حتى تتعب. ثم حاول أن تضحك وأنت تستنشق الهواء ببطء عدة مرات. وحاول عند الزفير أن تكرر كلمتي "هات" و"هوت" ولا تيأس إذا أجهدتك هذه

التمرينات في الأيام الأولى، فإن ذلك يدل على أن عضلة الحجاب الحاجز عندك في حاجة إلى تنشيط.

2- لتنشيط عضلات الحنجرة والفكين، حول رأسك في حركات دائرية. ثم تثاءب وأدر فكّيك ببطء من جانب إلى جانب. ثم اقرأ في همس وبسرعة حتى تتعب الأوتار الصوتية. إن بعض عيوب الكلام ترجع إلى ضعف نبرات الصوت وإلى سوء نطق الحروف التي تتكون بتحريك اللسان والشفتين والأسنان وسقف الحلق والفكين في أوضاع مختلفة. وهذه التمرينات مفيدة لتلافي هذه العيوب.

3- إذا كنت "أخنب" أي كان كلامك يبدو كأنه صادر من أنفك، فإن ذلك يرجع إلى أنك تسد أنفك أثناء الحديث، فتحرم نفسك بذلك من "مكبر" ومرشح مهم للصوت. هذا إذا لم تكن في فتحتي الأنف زائدة أو غيرها من الحواجز المرضية التي ينبغي علاجها واستئصالها. وعندئذ حاول أن "تدندن" لبضع دقائق، وأن تعوّد نفسك إخراج الصوت من الأنف بالإكثار من ترديد كلمات تنتهي بالحرفين "م" و "ن" أو المقطع "إنج" مثل "عوم"، "لون" "باذنج" و"لارنج" وهكذا.

وهذه نصائح تستطيع إذا اتبعتها أن تصبح خطيباً مفوهاً.

1- انظر إلى الذين تتحدث إليهم.. سواء أكانوا شخصاً واحداً أم ألف شخص.

2- افتح فمك جيداً وأنت تتكلم ودع الكلمات تخرج واضحة وبصوت عالٍ.

3- ليكن فمك خالياً من لفافات التبغ أو العلكة وما شابهها.

4- اجلس أو قف معتدلاً، بحيث تكون عضلات حلقك وفكيك مرتخية حتى تستطيع أن تتنفس وأن تتكلم بسهولة.

5- كن منبسط الأسارير، وأنت تلقي خطاباً، شديد الثقة بنفسك مؤمناً بحديثك.



تنمية القدرة على التكيف

تنمية القدرة على التكيف تحتاج كأغلب المهارات إلى الممارسة والممارسة والممارسة. وإليك طرقاً تمارس بها المرونة المعرفية والعاطفية والمزاجية، وتحسن قدرتك العامّة على التكيف.

- طرق لممارسة المرونة المعرفية:

* كن كالطفل في فضوله. أسأل كثيراً. اندهش، استكشف، وفكر قبل الحكم والقرار.

* قبل الإختلاف. المختلف ليس صواباً ولا خطأ. مختلف فقط.

* انظر، ودع غيرك يراك. اخرج وانظر بنفسك، ماذا يحدث. في أثناء أوقات التغيير يحتاج الموظّفون لأن يروا فريق الإدارة.

* ضع خطة للمشكلات. وضح أسلوبك وإجراءاتك في التعامل مع الموظّفين المقاومين، أو إدارة الأزمة، أو صنع قرار سريع في مواجهة عدم اليقين. لا تتشبث بخطة أو إستراتيجية وحيدة. ليكن لديك الخطة ب، ج جاهزتين.

* افهم المقاومة. استطلع المخاوف والقضايا التي قد تكون وراء مقاومة الناس أثناء التغيير.

* لتكن مفتوح العينين، على اطلاع بشأن الغوط المتغيّرة التي تواجه المؤسسة والصناعة. قم بمسح لبيئتك، حتى تتعرف على التغيّرات – وتشخيص توابعها – أوّلاً بأوّل.

* الزم التعلم. التكيف يقتضي التعلّم. المتعلم الجيِّد يجد طرقاً للتعلّم في أي موقف. قم بتجارب، واختبر وجرب.

- طرق لممارسة المرونة العاطفية:

* أنشئ أنظمة دعم. توجه إلى المعلمين والأصدقاء والمديرين والنظراء الثقات والزملاء المهنيين وأهل بيتك وغيرهم، ليكون في منظومة الدعم في أوقات التغيير. شجِّع على الفعل نفسه.

* الزم التغذية المرتدة. قدم التغذية المرتدة فوراً إلى موظفيك الإيجابية والسلبية. سيدربك ذلك على التعامل مع ردود الأفعال العاطفية للآخرين في الوقت الذي تواجه فيه مشاعرك الشخصية أو المقاومة أو كليهما.

* تصرف بحسم. عند مواجهة قرار صعب مثل تسريح عمال، كن واضحاً، اتّخذ القرارات، وتصرف بحسم. ربّما يكون ذلك صعباً، لكن من المؤذي المراوغة أو تجنب الواقع.

الوثوق بالعملية:

* وسِّع نطاق معاونيك المباشرين. استخدم علمك وخبرتك لتوسيع نطاق بدائل حل المشكلات وخبرات معاونيك المباشرين.

* تجنّب إقحام التغيير. أدر مقاومة الآخرين للتغيير بفاعلية من طريق الشرح وإجابة الأسئلة والإنصات الصبور لمخاوفهم.

* جدِّد طرقاً لخلق الدافعية. تفاعل مع طاقمك بانتظام وبطريقة تدفع وتشجع.

* واجه الموظفين مثيري المشاكل؛ تحرك بسرعة لمخاطبتهم، وإلاّ ستضر بالروح المعنوية وتغذي السخط وتخنق التغيير.

* استمع. تعلم مهارات الاستماع الفاعلة لاستيضاح ما لدى الآخرين. سيساعدك ذلك على تحديد أبعاد المقاومة والتعرف على المخاوف، وافعل ذلك وأنت تقدم لهم شخصياً نموذج السلوك المفضل.

* تعاون. أشرك الآخرين في المراحل الأولى لأي مبادرة، بهذه الطريقة أنت أقرب لوضع مخاوف الآخرين وأفكارهم في الإعتبار. كما أنّ ذلك يساعد على إكتساب التزام الآخرين.

* غيِّر أسلوبك. وتعوّد إستخدام نطاق واسع من الطرق والفنيات تمكنك من تعديل أسلوب إدارتك حسب المواقف المتغيّرة.

* واجه الواقع. تكيّف مع المواقف المتغيِّرة بواقعية وانفتاح وتفاؤل.

- طرق لممارسة المرونة المزاجية:

* كن صادقاً. قيادة التغيير بإعطاء نموذج يقتضي الأمانة والأصالة. افهم ردود أفعالك الشخصية للتغيير؛ حتى تكون صادقاً مع الآخرين.

* تقبل التغيير واعتبره إيجابياً. جدّد طرقاً ترى بها منافع التغيير ليس للمؤسسة فقط، بل لنفسك وللعاملين معك أيضاً.

* عدِّل خططك. تقبّل أنك لم تحط كل شيء سيطرة وعلماً. استعد للتحول حسب تغيّر الضغوط الخارجية أو الديناميات الداخلية.

* وسِّع شبكتك. أشرِك المؤثرين من الناس في التصميم للتغيير وتطبيقه. يقتضي ذلك بناء شبكة عمل وعلاقات جيِّدة.

* تدرّب على الأداء. أعطِ نفسك فرصة للتدريب على مهارات جديدة وسلوكيات جديدة، أو تعلم جوانب موقف جديد. تجربة الأداء يمكنها أن تجعل غير مألوف مألوفاً.

* استغرق في البيئة الجديدة. أسرع لبقاء الناس، وتعلم خيوط الموقف الجديد. ضم الأنشطة، قم بجولة وادع الناس إلى غداء وقهوة.

* درّب الموظفين. اعتد على تعليم الموظفين وتوجيههم. يسمح لك هذا بوضع توقعات واضحة وإرشاد الموظفين إلى كيفية

الوفاء بهذه التوقعات. كما يتيح لك منفذاً تتعامل منه بفاعلية مع الموظفين المقاومين.

* وجّه انتباه إلى الحياة خارج العمل. التنقل بين العمل والأسرة وغيرهما من الإهتمامات والإلتزامات هو شكل من التكيف.

* اهتم بقضايا الحياة والعمل واستخدم تنقلك بينهما فرصة لممارسة مرونتك.

* اطلب التغذية المرتدة. وفّر لنفسك عيناً على ما تعمل، وابحث عن طرق لتلقي التغذية المرتدة (إيجابية وسلبية) من مجموعة مصادر متنوعة.

القوة التعامل مع الآخرين: .

المحك الحقيقي للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى تعطي لنا إيجابية في التعامل. والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة والثقة في تعاملنا مع هؤلاء الناس؟

للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابدّ من فهم هؤلاء الناس أي فهم الطبيعة الإنسانية وقواعدها التي تكمن وراء هذا السلوك الإنساني خاصة أنّ الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع الآخرين فإنّه بذلك يكون قد قطع 85٪ من طريق النجاح في أي عمل وليس هذا فحسب وإنما أيضاً 99٪ من طريق السعادة

الشخصية أي مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالي تكمن هذه القوة والثقة في خفايا وأسرار.

- السر الأول: حب الذات

مادمنا بصدد التعامل مع البشر فمبدئياً لابدّ أن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أي شيء آخر وأنهم – أيّ الناس – يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون في هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما في هذا المجتمع وأخيراً هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له.

فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات.

ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التي تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، هذا سيساعدك كثيراً في التعامل وبالتالي فهمك للطريقة التي يتصرفون فيها وسوف يساعدك هذا على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالي المدخل إليهم.

- السر الثاني: الانتصار على النفس

عرفنا في السر الأوّل كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفى للوصول إلى ما نريد فلابدّ من دعم آخر هنا هو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم في هذا الكون فلا يكفى فقط

أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم بل تدفعهم دفعاً نحـو أنفـسهم، نعـم نحو أنفسهم هو وذلك يتأتي من خلال أن:

* تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا الأمر قد تسرب إلى مَن تتحدّث معـه -- حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً – وسيجد الإخلاص طريقـه إلى هذا الشكل.

* وستجد أن أكثر من يـؤثر في الآخـرين هـم أولئـك الـذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

* تقوم بملاحظـة الأشـياء المهمـة أو التـي يهمـك أمرهـا أن تعرفها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسـبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقـوم بتهنئتـه عليهـا سـوف يلاحـظ مـدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويـصبح أكثـر وداً وتعاونـاً معـك وهذا ما تبغى الوصول إليه.

* تستسلم له، أي يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتنبهر بـما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً في نفـسك وأثـر فيـك وعند هذا سيعتبرك واحداً من أذكى خلق الله وواحداً مـن أكثـر البـشر أدباً ولطفاً على الإطلاق. وهذا بالتأكيد يبعدك عن التعالى على الناس.

* وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام مماثل لـه نفـس الأهميـة وإلا فيـسعد عنـك وتنقلـب القـوة والثقـة إلى ضـعف وخذلان.

* ولا تحاول الانتصار في هذه المعركة فإذا توهمت أنك انتصرت على ما أمامك فالحقيقة هي هزيمة لك وهزيمة مُرة، وإذا انتصرت على نفسك انتصرت على الآخرين وفزت وفازوا معك.

- السر الثالث: الصوت الدافئ

ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟

رجل صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل.

بينما لو رأيت رجلاً آخر صاحب تكشيرة عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟

لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو رجل لا يطاق شرس صعب المراس.

وهكذا أنت في تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت.

إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين.

- السر الرابع: الشخصية الجذّابة

شخصيتك سوف تحقق لـك الكثير، فالجاذبيـة والديناميكيـة بوسـعهما أن يجعـلا الآخـرين يحبونـك. فالنـاس لا تحـب المـترددين والفاشلين ولكن ينجذبون نحـو الـذين يعرفـون عـنهم مـاذا يريـدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكـن أن يتم ذلك من خلال أن:

* اجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفـسك وعينـاك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

* صافح الآخرين بثبات وحزم غـير مبـالغ فيـه وابتعـد عـن المصافحة بأيد رخوة فهي سمة من سمات غـير الـواثقين مـن أنفـسهم، وكذلك الابتعاد عن المصافحة بأيدٍ قوية فقد تشعر الآخرين أنك إما أن تكون شخصياً متغطرساً متـسلطاً أو أنـك تخـدعهم بقـوة شخـصيتك وتنقصك الثقة بنفسك.

* ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى ثابتة.

* اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبـل أفكارك فهو الذي يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من يسمعك هل تتحـدث بـصوت يـنم عـن الـشجاعة والإقـدام أم اليـأس والـشجن والدموع وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

* كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حـب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قـط فـإن القـدرة عـلى

الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قـوة تـأثيرك في النـاس عـلى اختلافهم.

* أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتـبن مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنـت لـن تستطيع أن تصل لشخص لأمر ما لم تكن متحمـساً أصـلاً لهـذا الأمـر الذي تريده فعندما تكون متحمساً ويعرف مَن أمامـك بحماسـك فإنّـه سوف يريد هذا الأمر ويرغبه فالحماس مُعدٍ.

* عليك أن تصبر عـلى الآراء والأفكـار التـي تـرى في قـرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابـة الإصـغاء الواعي المشوب بالتقـدير والعطـف لآراء الآخـرين وتقبـل الآخـرين ودعهم يتمتعون بالاسـترخاء عنـدما يعرضـون وجهـات نظـرهم وأن يكونوا في مأمن من نقد الآخرين لهم.

* لابـدّ لـك مـن المـرح والإشراق والتفـاؤل فلهـذا يحبـك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

* كن ذا مظهر لائق فالمنظهر اللائق يكـسبك احـترام الـنفس والإحساس بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذي تشيع الفوضى في هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى في تفكيره كذلك.

* لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

- السر الخامس: إنشاء الانطباع الأولي الجيد لدى الآخرين

إن أوّل كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها في البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لابدّ من:

* البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.

* سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعني أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملوا معك على هذا الأساس.

* مكن الآخر من أن يعرف أنه قد ترك في نفسك انطباعاً جيداً عنه.

* يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك في كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك في رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك في نفسك فقط.

* كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابي يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

* إذا كنت تريد الإجابة عن أسئلة ما بـ "نعم" فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ "لا".

* لا توجه أسئلة تعني ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

* كن بشوشاً ودوداً.

- السر السادس: الودّ الفوري والصداقة السريعة

هل سمعت عن الودّ الفوري وتكوين الصداقات من أوّل لحظة، ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودة في الآخرين بسرعة وبالتالي يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:

* عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.

* تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الودّ والصداقة مثلك تماماً.

* لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الودّ في نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

* حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.

- السر السابع: انتقاء الكلمات الجيّدة

إن نجاحك في الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة،

فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التي أمامك وببساطة.

* إذا كان حديثك مع شخص ما لأوّل مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوّية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضّل، الطعام الذي يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودّياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت فأنت تعرف من هو وماذا يحب وعليك أنت الباقي حتى تتآلف معه.

* لا تستخدم كلمة "أنا نفسي" أو "أنا شخصياً" بل عليك بـ "أنت نفسك" للطرف الآخر.

* وجه الأسئلة التي تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح في هذا؟ ماذا تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التي تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.

* تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

- سر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

الوضع الطبيعي أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هي أن تناقش وتجادل، وبالتالي تتمنى أن تتغلّب عليه بطريقة أو

أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعي أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويتملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيسحقونك تحت أقدامهم، ولذا لابدّ من:

* الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التي قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يجب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنّك مهتم بوجهة نظره تماماً.

* لا تتسرّع بقول كلمة "لا" بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبي لما قاله.

* ادرس كل النقاط التي يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقي بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه في كل النقاط التي تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمّة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

* عندما تبدأ في عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

* إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره في ظل ما كان متوافرا من معلومات وحاول دائماً تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

- السر التاسع: مدح الآخرين والثناء عليهم

عليك أن تعرف أن المدح والثناء لهما مفعول السحر في النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه في السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط:

* اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

* عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

* إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة "شكراً لكم جميعاً".

* انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.

* ابحث عن عمد عن الأشياء التي يمكن أن تمدح عليها الغير.

* صب مدحك على الشيء الذي قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأوّل يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

- السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

لن تستطيع أن تعزف لحناً مميزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً وهذا العزف بدايته ليست لدى الطرف الآخر وإنما لديك، فأنت لن تستطيع أن تفهم أي شخص ما لم تكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟

لأنّك بإنصاتك الصبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، هنا أنت تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبه بكل خلجاته وسكنات جسده، وعلى العكس تماماً إن فعلت ذلك ولم تنصت له بكفاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.

* وحتى يتسنى إجادة هذا العزف لابدّ من:

- النظر إلى وجه الشخص الذي يتحدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود في الوجه وملامحه.

- أظهر من الحركات الجسدية ما يعبر عن متابعتك الجـادة لمـا يقول مثل: قول نعم أو إيماءة برأسك أو رد تفهم وتعي هذا تماماً.

- أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدّث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنـك معـه بكـل حواسـك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفي موقعه.

- لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع.

- لا تخرج عن موضوع الحديث في موضـوعات متـشعبة مـن جانبك.

- انتق من الكلمات التي قالهـا المناسـب ورددهـا مـرة أخـرى بالتأكيد على كلامه.

- قاوم كل ما يشتت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه.

***

فنون الكلام المؤثر ومهاراته

"الكلمة الطيبة صدقة" حديث شريف

في البدء كانت الكلمة..

لقد خلق الله الكون بكلمة (كن).. فكان..

وبالكلمة تنال رضاه سبحانه وتعالى..

وبكلمة مضادة يحل عليك سخطه.

وهناك كلمة تفتح في وجهك الأبواب المغلقة..

وأخرى تسد عليك كل السبل..!.

ولا يتم الزواج إلا بكلمة قبول تنطقها العروس أو وليها..

والطلاق الذي يفرق بين الرجل وامرأته يقع بكلمة واحدة.

وكذلك الصفقات الكبرى، وحتى أصغر عمليات البيع والشراء، فالإتفاق عليها يعقد بكلمة..

وكلام تقوله في وقته، ومكانه يرفعك إلى القمة..!

وكلمات تنطقها في غير مناسبتها، تحط بك إلى أسفل السافلين..

وهناك كلام يتأخر في الخروج، عند الإحتياج إليه.. ويظل حبيس صدرك، فتضيع عليك الفرصة تلو الفرصة، وتبقى مكانك، أو تنكمش، وربّما تتلاشى.

وهذه كلمة قد لا تلقي لها بالاً، فتجلسك على أرائك الجنـة..!
وأخرى تنطقها بلا إهتمام فتلقي بك في النار سبعين خريفاً!!

عزيزي القارئ ليكن كلامـك مـؤثراً، فكلامـك طريقـك إلى القمة.

- ومن العوامل التي تساعد على ذلك:

1- استعن بالله:

إنّ الإستعانة بالله هي عمود الأساس الذي لا غنى عنـه، وقـد تكون الإستعانة بالنية أو الدعاء أو بالأكثار مـن الـصدقة أو بكـل هـذا مجتمعاً، وكلما ظهرت قـوة اسـتعانتك بـالله زادت أسـباب نجاحـك في التعامل بمفتاح الحياة.

2- ثق بنفسك:

فمن غير الثقة سوف تذهب كلماتك أدراج الريح، فالنـاس لا تنجذب للإنسان الفاقد للثقة بنفسه، فلا تفكر بعيوبك كثيراً قبل الكلام بل عليك أن تركز فيما تقول أو ستقول، واعلم أنّه من الـصعب أن تجـد إنساناً يثق ثقة كاملة بنفسه، ولكن الفارق بين الإنسان الذي يبدو واثقاً وبين نقيضه أنّ الأوّل يقف بفكره طـويلا عنـد نقائـصه، فافعـل مثلـه، واختر في البداية أناساً ترى أنّهم يحترمونك للحديث معهـم ثـمّ تـدرج لإكتساب مزيد من الثقة، وإذا لم تشعر بعدم الثقة الكافية فتظاهر بأنّـك واثق مـن نفـسك، والآخـرون لـن يعرفـوا ذلـك، ولكـن لا تبـالغ في

التظاهر.

3- اهتم بمظهرك:

كم شخصاً يتعامل معك يوميّاً؟

مهلا.. مهلا.. أعرف أنّ العدد كبير، لذلك سوف أحدد سؤالي أكثر وأقول:

كم منهم يتاح له الإقتراب منك لدرجة تكون فكرة عن أفكارك ومبادئك؟

أظنك تقول: إنّهم قلة قليلة.

نعم أيّها الصديق فأغلب الناس الذين نتعامل معهم لا يمتلكون فرصة للحكم علينا إلا من مظهرنا، ومن هنا تأتي أهمية الإهتمام بالمظهر.

وهناك أوليات في هذا السياق، منها: أن تكون ملابسك نظيفة وحبذا لو تم كيها بانتظام، وأن ألوانها متناسقة غير منفرة فضلاً عن بعدها عن التقاليد والموضة غير المتوافقة مع سنك أو تربيتك.

ولا تنس أن تلمع حذاءك باستمرار فكونه متسخاً سيقلل كثيراً من رصيدك لدى الآخرين.

4- اختيار موضع الكلام:

يجب أن تختار موضوعاً تحب الحديث فيه ويحبه مستمعك، فكما يقول كارنيجي: إنّنا عندما نصطاد السمك نضع له الدود كطعم؛ لأنّه يحبه بينما لو وضعنا له أفخر أنواع المأكولات لانصرف عنها.

وبعد أن تختار الموضوع عليك أن تستعد للحديث عنه بجمع أكبر قدر من المعلومات ثمّ ترتيبها في رأسك أو على ورقة إن كان الموضوع متشعباً، وسوف تلقيه على مسامع أشخاص يهمك أمرهم.

5- ابتسم:

إنّ الإبتسام هو الطريق السريع إلى قلب الشخص الآخر وقد حثنا عليه الرسول (ص) بقوله:

"تبسّمك في وجه أخيك صدقة".

وقد قال الصينيون: "مَنْ لا يعرف الإبتسام لا ينبغي أن يفتح متجراً".

6- حرك جسمك:

إنّ إيماءاتك وتعبيرات جسدك هي أسلحة قوية جدّاً لإعطاء مصداقية لكلامك، فكما تعرف فإن تأثيرك على من حولك يكون 55٪ منه بصرياً، أي أنّه يأتي مما يراه الشخص الآخر من حركاتك، فلا تخجل من إستخدام يديك بشكل يتناسب مع ما تقول، وكذلك حركة رأسك، أو الميل بجسدك نحو المستمعين، ولا تلتفت لمن يسخر من حركتنا الجسدية المتكررة – وخصوصاً بالأيدي – كعرب أثناء الكلام، فالغرب الآن أنشأ مدارس خاصة لتعليم لغة الجسد..!

7- انظر في عينيه:

للعين أهمية كبرى في عممية الاتصال

يقول رالف إيمرسون: "العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أمّا إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنّه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة".

فلغة العيون لها قوانينها الخاصة، فهي تستطيع أن تنقل مئات الرسائل التي يعجز اللسان عن النطق بها.

وللإستفادة منها عليك بالنظر تجاه الشخص الذي تتحدث إليه لمدة عشرين ثانية في بداية كلامك، وإذا كنت تحادث مجموعة فيجب أن تنقل بصرك بينهم في شيء من العدل، تركز نظراتك على من تنظر إليه مدة تتراوح من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل أن تنقل بصرك عنه، ولا تركز بصرك على شخص واحد فقط، أو تحدق في اللاشيء، فهذا يعطي إنطباعاً بفقدان الثقة بالنفس.

8- صافح بحرارة:

من الخصال الحميدة التي نقلت لنا عن الرسول (ص) أنّه كان لا ينزع يده من يد مصافحه حتى ينزعه الأخير، ونقل لنا أيضاً أن كفه كانت لينة، وهذا يعني أنّه كان رفيقاً ليناً حتى في المصافحة، وليس كما يفهم البعض الآن – خطأ – أنّ المصافحة بحرارة تعني اعتصار يد من

يصافحك، إنّ هذا الفعل إنما ينبئ أنك شخص ضعيف تحاول التظاهر بالقوة..!

فأنفث الحرارة في مصافحتك للآخرين، دون أن تكسر عظامهم.

9- أنتم إلى جهة ما:

إنّ أغلب الناس اليوم – للأسف الشديد – فقدوا القدرة على التمييز بين الكلام الصالح والطالح وأنصب تركيزهم على ماهية الشخص نفسه، فإذا وثقوا بالشخص استمعوا له وأنصتوا، وإذا لم يقدروه انصرفوا عن كلامه ولو كان يلقي درراً.

فلو كنت تمتلك ناصية الكلام وتجد عندك ما يستحق أن تسمعه للآخرين، فدعمه بمكانة إجتماعية مرموقة أو على الأقل محترمة ليبدأ الناس في سماعك بعقل قابل للأخذ منك، ومن أشكال هذه المكانة:

الحصول على لقب علمي (صاحب دكتوراه.. طبيب.. محامٍ..).

أو العمل في مؤسسة تعليمية أو إدارية يشير إليها بالبنان.

أو البزوغ في مهنة لها شأنها (كاتب.. صحفي.. مذيع.. مؤرخ).

أو الإنتماء إلى حزب سياسي أو حتى جمعية خيرية.

10- اختر الزمان والمكان المناسبين:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنّك تريد أن تكلمهم، اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذي تريد توصيله، فليس من اللائق أن تذهب لشخص في مكان عمله لتحدثه في أمور شخصية.

11- حدد الأشخاص الذين تود أن تفتح معهم جسر الكلام:

فكِّر في الناس الذين تود أن تمد جسور العلاقات معهم، لتستفيد من كلامهم، أو تفيدهم بكلامك، وحاول كتابة قائمة بتلك الأسماء على أن تراعي فيها التنوع في اختيار هؤلاء الأشخاص من حيث مكان تواجدهم، ونوعية أعمالهم والأفضل أن تضم تلك القائمة: (بعض الجيران، زملاءك أو رؤساء في العمل، دعاة أو علماء دين، أصحاب خبرات سياسية أو صحيفة، رجال أعمال، أصحاب الخبرة من كبار السن، شباباً واعداً طموحاً..).

12- لا تنتظر التصفيق:

يقول وليم جيمس عالم النفس الأشهر: "إذا انتظرت تقدير الآخرين لواجهت إحباطاً كبيراً"؛ لذلك عليك أن تتقن أصول الحديث وفنونه تمارسها بشكل دوري حتى تصبح جزءاً من شخصيتك، دون أن تنتظر نتائج فورية لكل ما تقول، فالناس بطبعها الحالي باتوا يتمتعون بشيء – أو بالكثير – من البخل عند تعاملهم مع المبتدئين في أي مجال، فاعرض كلامك ولا تنتظر التصفيق من المستمعين.

جسدك يكشف أحاسيسك

أثبتت الدراسات العلمية التي أجراها علماء السلوك البشري، أن نصف تواصلنا وتعبيرنا يتم بحركات أجسادنا بدلاً من الكلمات، هذا التعبير بالجسد أصبح لغة كاملة قائمة بذاتها. لتتعلم بعض رموز هذه اللغة تابع معنا الآتي.

تتكون لغة الجسد من تعابير وحركات عدّة، البعض منها يكون مقصوداً والبعض الآخر يأتي عن غير قصد، ودراسة هذه الحركات التي تمثل لغة الجسد تُسمَّى "كينيزيكس"، وهو علم حديث جدّاً، حيث إنّ العلماء لم ينكبوا على دراسة التعابير، الجسدية للإنسان إلا في السنوات الأخيرة.

- نحن والقرود:

لغة الجسد هي لغة كونيّة، وهي ليست لغة مشتركة فقط لدى البشر، ولكن أيضاً لدى الحيوانات. فالقرود مثلاً، لديها لغة تعبيرية تعتمد فيها على حركات جسدها، كأن تغطي وجهها عندما تشعر بالحَرَج، وأن تفرك بطنها لتُعبِّر على أنّها تشعر بالجوع. ومَوهَبة التواصُل مع الآخرين من دون كلام هي موهبة تُولَد مع كل إنسان، فهناك

أشخاص من مناطق وبلدان مختلفة يستعملون تعابير الوجه وحركات الأيدي نفسها، لكي يُعبِّروا عن مشاعر عديدة، مثل الاهتمام والفرح والغضب والإحتقار والخوف، على الرغم من أنهم لم يقابلوا بعضهم من قبل. ومع ذلك، فإنّه أحياناً، تكون لبعض الحركات معانٍ مختلفة، بل متناقضة إذا انتقلنا من بلد إلى آخر، بحسب إختلاف ثقافات العالم. لهذا ربّما يكون عليك الحذر عندما تستعمل لغة الجسد مع أشخاص غرباء عن ثقافة بلدك.

- أحاسيس:

لكل عضو من جسدنا القدرة على التعبير عن إحساس مختلف. فالوجه مثلاً ولوحده، قادر على التعبير عن ستة أحاسيس أساسية، فهو يُعبِّر عن المفاجأة بعينين واسعتين وحاجبين مرتفعين، وعن الخوف بتقارب الحاجبين من بعضهما بعضاً، وإظهار تجاعيد على الجَبين، وبروز العينين وتقلُّص عضلات الوجه. وعند الشعور بالإحتقار أو التقزّز ترتفع الشّفة العليا من الفم وينكمش الأنف نحو الأعلى وينكمش الجبين نحو الأسفل، وفي حالة الحزن تنكمش الشفتان ويتقوس الحاجبان وتلمع العينان، وفي حالة السعادة تعلو الوجه الإبتسامة الكبيرة التي تُظهر الأسنان جيِّداً، وتظهر تجاعيد في الزاويتين الخارجيتين للعينين. أمّا حالة الغضب فيمكن أن يُعبِّر عنها الوجه بعينين متَّسعتين، كما تتسع أيضاً فتحتا الأنف وتنكمش الشفتان.

- نزاهة:

وعموماً فإنّ العينين وحدهما، هما عامل رئيسي في فك شيفرة كلام الجسد. إذ يكفيك في كثير من الأحيان النظر إلى مُخاطبك في عينيه، لكي تعرف الكثير من الأشياء عنه. فرَمشات العين المتكررة جدّاً تُعبِّر عن عصبيته، وكثرة تحريك العينين في كل الاتّجاهات، تدل على عدم النَّزاهة لديه.

واليدان أيضاً تنقلان رسائل شديدة الخصوصية، حيث يمكننا أن ننقل أحاسيس إيجابية وأخرى سلبية بواسطة اليدين. فأنت عندما تجمع قبضة يدك وترفع فقط السبابة، فهذا يعني أنّك تُعبِّر عن رأي إيجابي. أمّا إنْ قمت بالحركة نفسها، لكنّك وجهت سبابتك إلى أسفل، فهذا يعني أنك تُعبِّر عن رأي سلبي. وكثيراً ما يضع الشخص الكاذب يده على فمه وهو يتحدّث، بينما يقوم الشخص القلق بضم يديه الواحدة إلى الأخرى، من دون أن يقصد ذلك.

- إهتمام:

حتى وضعية جذع الجسم تقول الكثير من الأشياء عن صاحبها، فأنتِ عندما تكون مثلاً جالس وجذع جسمك مستقيم، فإنّ ذلك يدل على أنّك إيجابي وواثق بنفسك. وبالنسبة إلى الساقين، فإنّك عندما تجلس وتُغيِّر وضع رجليك كل مرّة، وتضع الواحدة على الأخرى، فهذا يدل على أنّك إنسان تستحق الثقة. وعندما تشير

بإصبعك أو بجسمك إلى شخص ما أثناء حديثك، فهذا يعني أنّ هناك مشروع اهتمام بذلك الشخص سيبدأ.

- أرباح:

القدرة على قراءة لغة أجساد الآخرين، هي أمر قد يكون أحياناً شيئاً ثميناً أُجيد إستغلاله، لأن ذلك قد يساعدك على أن تعطي أفضل صورة ممكنة عن نفسك، وأن تتحدث إلى الآخرين، كما أنه يُمكِّنك من التعرُّف إلى الأشخاص المميَّزين، وجمع معلومات عن مخاطبيك في أسرع وقت. وهذا ما يفعله المحامون والأطباء النفسيون وحتى التجار، حيث يعتمدون على معرفتهم الجيِّدة بلغة الجسد، لكي ينجحوا في مهنتهم أو يجنوا أرباحاً أكبر من تلك التي يجنيها زملاؤهم. ومن جهة أخرى، فإن قراءة لغة الجسد يمكن أن تكون أيضاً هواية مُسلية ومفيدة، تضمن لك ألا تَمَلّ أبداً عندما تكون في تجمُّع يضم مجموعة من الناس، حتى لو كانوا غرباء عنك.

- تعابير المرأة:

يستغل بعض الرجال الحاذقين معرفتهم بلغة الجسد، لكي يفهموا المرأة قبل أن تتكلّم. ويعرف الرجل الخبير بلغة الجسد، أنّ عيني المرأة، وهما من أكثر أعضاء جسمها تعبيراً عن ما في نفسها، عندما تتسعان ويكسوهما البريق، فهذا يعني أنّها معجبة بالرجل الذي أمامها، أو على الأقل نجح في إثارة اهتمامها، وأنّها لا تجده رجلاً مملاً. أما عندما تنظر إلى عيني رجل وتُطيل النظر إليهما قليلاً وتبتسم، فإنّ هذا يعني لا

محالة أنها تجده جذاباً. والحاجبان أيضاً يرتفعان أكثر عندما تـشعر المـرأة بالإعجاب نحو أحدهم. والشفتان كذلك تسهمان في التعبـير عـن لغـة الجسد لدى المرأة، أو تَعض على إحداهما، فإنّ الرجـال يعتـبرون ذلـك دعوة إلى إقامة علاقة حميمة.

- ضجر:

ولا تَتعجَّبي إنْ علمت أنّ الساقين والفخذين أيـضاً تُـسهم في تعابير لغة الجسد. فمثلاً عندما تكون امرأة ما جالسة أمام رجـل وتُمـرِّر يديها على الجزء العاري من ساقيها، كأنّها تلفت الإنتبـاه إليـه، فإنّـه مـن الممكن أن يقرأ الرجل ذلك على أنّه تعبير منهـا عـن شـعورها بالإثـارة نحوه. وليس هذا كل شيء، بل إنّه حتـى الاتّجـاه الـذي تُـوجهين إليـه ركبتيك وأنتِ جالسة يعني الكثير. فالمرأة دائماً توجه ركبتيها في الاتّجـاه الذي يجلس فيه شخص ذو أهمية بالنسبة إليها، حتى وإن لم تقصد ذلك. أمّا إن كانت تجلس قُبالة شخص وتوجه ركبتيها بعيداً عنه، فمعنى ذلك أنّها تشعر بالضجر، لكنّها مضطرة إلى أن تُواصل حديثها معه. من جهة أُخرى، فإنّ المرأة عندما تضع الساق على الأخـرى لفـترة طويلـة، هـذا يعني أن لدى المرأة ميولاً دفاعية وأنّهـا نوعـاً مـا صـارمة في مـا يتعلـق بإستعمالها لغة التعبير الجسدي.

ومن الأشياء الأخرى التي تَعني أنّ المرأة مُعجَبة برجل ما، أن تنظر نحوه وتبتسم، ويبدو عليها الاحمرار من الخجل، أو أن تُمرِّر يـديها

في شعرها، أو أن تقترب منه أو تُومئ برأسها نحوه وهي تتحدّث، أو أن تُمرِّرز يديها مراراً على فستانها، أو أن تمرر يدها على عنقها وهي تكلمه، أو ان تنظر إلى شفتي الرجل وهو يتحدّث، كل هذه الأشياء تشير إلى أنّ المرأة معجبة بالرجل الواقف أمامها، وتوفّر عليها إحراج أن تعبِّر عن أحاسيسها بالكلمات.



كن هادئ الأعصاب

- يقول جوفر ددلي:

في حال هبوب عاصفة عاتية أدت إلى تحطيم السفينة، يكون قائدها شديد الاضطراب والقلق على حياة ركابه ومساعديه من الملاحين، وعلى البضائع التي تحملها السفينة، وعلى السفينة نفسها، وعلى حياته الشخصية، ولكنه إذا كان رباناً جديراً بالمهمة التي يتولاها فإنه لا يفقد اتزانه في مثل هذا الموقف. ولا يمكن أن يتهم في مثل هذه الحالة بالبرود وعدم الاكتراث، فإن دماءه في الواقع تكون في ثورة كثورة العاصفة، ولكنه يبذل جهده ليكبح جماحها ويتمالك نفسه حتى يستطيع أن يسيطر على الموقف الأليم.

وضبط العواطف يبدو كأنه عمل اختياري ولكنه في الواقع نتيجة تدريب وتمرين. وخير مثل يضرب لتوضيح هذه الحالة هو أداء الممثل الماهر لدور يقوم به، فإن مهارته في أداء دوره هي نتيجة تدريب مرهق طويل.

ويجب أن لا ننسى أن الاستجابة العاطفية هي عادات وهي صدى لما تعلمه الإنسان وما وصل إليه من نتائج تجاربه، ومعنى هذا أن ضبط العاطفة كذلك هو عادة يمكن أن يعتادها الإنسان. وهو ما نعتيه

بضبط النفس. فالشخص الذي يضبط نفسه.. هو شخص قد تعوّد أن يتحكم في نفسه ويضبطها بالتدرب على السيطرة على عواطفه. وإليكم بعض الاقتراحات التي تفيد في هذا التدريب:

1- لا تعتمد على قوة الإرادة: تصبح قوة الإرادة عديمة الجدوى نسبياً إذا لم يكن هناك ما يعززها.. وتكون بنوع خاص عديمة الأثر إذا كان الخيال أو الإدراك يعارضها. فإذا أنت عزمت أن تتغلب على صورة الغضب في حين يدور خيالك أو إدراكك حول التفكير في الانتقام فإن مجهودك في التغلب على صورة الغضب يبوء بالفشل.

وفي الحالة التي يتعارض فيها الخيال مع الإرادة يتغلب الخيال، ولهذا يجب أن يعمل هذان العاملان معاً وأن يسيرا في طريق واحد.. ومعنى هذا أن تتمثل صورة الإنسان الذي تود أن تكوّنه، الإنسان الذي تعجب بقوته في السيطرة على عواطفه والتحكم فيها، والذي تود أن تحذوا حذوه وتكون مثيله. ولتكن هذه الصورة دائماً نصب عينيك وستجد أن ذلك سيحدث أثره في سلوكك.

2- حاول تجنب المواقف التي تثير العواطف: إذا كنت تود أن تضبط نفسك، فخير ما تفعله أن تتحاشى المواقف التي تثير عواطفك وفي نفس الوقت عليك أن تسعى لبولغ الفرص التي تعاونك على خلق السلوك الذي تريد تكوينه.. قال أحد الأدباء المشهورين:

"في العالم أشياء كانت موجودة قبل حوادث اليوم، وستظل موجودة بعد حوادث الغد، شروق الشمس الجميل، وغروبها الأخاذ،

الأطفال وهم يلعبون، ابتسامة امرأة الجميلة، والصورة البديعة، والموسيقى الشجية، والعمل الذي أحسن أداؤه، ويوم نقضيه في الخلاء، بين أحضان الطبيعة، فحذار أن تتقبل شيئاً قبيحاً، أو سيئاً، أو قاسياً، أو سقيماً بل عليك أن تسعى إلى ما هو جميل، وأن تعمل على تحسين كل ما هو مفرح ونافع ومفيد وسعيد ومثمر".

3- عليك بالرياضة التي تلائمك: الفضل في هذه النصيحة يعود إلى "وليام جيمس" العالم المشهور فهو يقول:

"حين يثور غضب الإنسان، فإن قبضة اليد تتجمع في شدة.. وصوته يعلو في خشونة، وأعصابه تتوتر، وجسمه يتصلب، فهو في هذه الحالة النفسية مستعد للعراك والنضال، كما يسري (الأدرينالين) في جسمه. وهذه هي حالة رجل الغابة حين يثور غضبه وتضطرب أعصابه. فيجب المبادرة إلى إخماد حرارة هذه العاطفة بالبرود، تعمد أن تحول دون تجمع قبضة يدك، وحاول أن تمد أصابعك وتنشرها، وخفّض من نبرات صوتك حتى تصل إلى ما يقرب من الهمس، والجدل غير مستطاع من انخفاض الصوت بطبيعة الحال، وعجّل بالاسترخاء على مقعد، بل ارقد إذا استطعت، ومن العسير أن يجن جنون الإنسان ويثور وهو راقد".

4- نظّف صدرك مما يخنقك: قال أحد الشبان: "إن بعض الأشياء التافهة التي ترتكب عمداً – أو عفواً – في نفسي شعوراً بغيظاً، يظل أياماً حتى أستطيع التغلب عليه"، مثل هذا الشاب لو أنه أفضى إلى صديق عطوف بما في قلبه لسهل عليه القضاء على هذا الشعور البغيض المثير.

ويقول رجل مجرب: "من خير الطرق للتخلص من الضيق والقلق أن يأتي المرء بورقة يكتب عليها: إنني أشعر بالضيق.. لماذا؟" ثم يكتب سبب هذا الضيق، ويظل يسأل ويجيب، حتى يصل إلى السبب الحقيقي، وإذ ذاك يتولى العقل إيجاد حل للمشكلة في هدوء. فإذا تكررت هذه الطريقة فإن المرء يتعود على ضبط عواطفه.

5- تحدث عن همومك: هذه طبيعة إنسانية ممتدة الجذور إلى أقدم العصور، وكم من إنسان يقول: "آه لو وجدت أحداً أستطيع أن أفضي إليه بدخيلة نفسي".

فالتحدث من الطبائع العميقة في النفس البشرية، ولو وجد الإنسان صديقاً عطوفاً يحادث بنجية صدره، فإنه يزيح عن كاهله حملاً ثقيلاً، ويخفف من عاطفة كانت تتأجج في صدره.

لقد قال أحد الذين عالجوا ضبط النفس، واتبعوا مثل هذه الوسائل وأمثالها ما يلي:

"لقد كنت فريسة للعواطف الثائرة، أما الآن فقد تغيرت حالي، وتبدلت وجهة نظري للحياة، وأصبحت أرى الدنيا بعيون برّاقة مرحة، وأصبحت أكثر ثقة بنفسي، وأعظم راحة بال وهدوء نفس".

فإذا كان مثل هذا الرجل وغيره قد استطاعوا أن يكبحوا جماع عواطفهم وأن يضبطوا نفوسهم فإنك لا محالة تستطيع ذلك.

***

كيف نحسن إتصالنا بالآخرين؟

في زمان شديد التعقيد كزماننا، صار من الضروري ألّا نركن إلى أساليبنا العفوية والفطرية في العيش؛ فالوسط المعقّد لابدّ أن يواجه بأسلوب عيش يكافئه، وإلا فإنّ النتائج ستكون وخيمة. ولعلّنا نذكر هنا بعض الأسس والمبادئ والتقنيات التي تساعدنا على تحقيق إتّصال جيِّد ومثمر لنا، ولمن نتّصل به، وذلك من خلال الكلمات التالية:

1- تكوين الإنطباع الأولي:

حين نلتقي بشخص أوّل مرّة، فإنّه يكون حريصاً على أن يكوّن عنّا إنطباعاً أوّلياً، يتّخذ منه رأس جسر لطريقة تعامله معنا فيما بعد. هذا الإنطباع الأولي، يُستقى من أمور ظاهرة وشكلية في الغالب، لكنّه مهم جدّاً.

ولا أريد هنا أن أدعو إلى التصنّع في علاقاتنا، ولكن أودّ أن ندرّب أنفسنا على تجنّب المظهر المكروه لدى الناس، ومفاجأة الجليس بأمور لا يرغب فيها، وهذا ممّا أدَّبنا به الإسلام.

إنّ حرصنا على تكوين إنطباع أوّلي جيِّد عنّا يدل على وجود شفافية، كما أنّه يشير إلى الأفق الذي بإمكاننا الإرتقاء إليه. وهناك كلام

كثير حول ما يجعل أحدنا لائقاً في عين أخيه من الوهلة الأولى، نذكر هنا بعضه:

- ليس الثياب التي تناسب الموقف من غير مبالغة، فالثياب التي تُلبَس في الأعراس والمناسبات أو مقابلة شخصية مهمّة غير تلك التي يلبسها الإنسان للعمل أو التسويق أو النزهات.

- ابدأ لقاءك بالإبتسام، واعمل أن يتم الإتِّصال البصري بينك وبين مَن تقابله من خلال النظر إلى جهته، وليس أسفل أو إلى جهة أخرى، ولكن لا تثبّت عينك فيه؛ فالمسلم حيي، وتثبيت النظر قد يسبِّب الحرج للآخر.

- ابدأ بالمصافحة، ولا تنزع يدك من يد مَن تصافحه حتى ينزعها هو، أو بحسب ما يقضي به العرف. ولطالما كانت المصافحة مصدراً لبعض الدفء في القلوب.

- لنحاول التجديد في ألفاظ التحية، فبعد إلقاء السلام يمكن للمرء أن يقول عوضاً (مساء الخير): (أسعد الله مساءك) أو يقول: (سعدت بلقائك) عوضاً عن (كيف حالك)... إنّ هذه التجديدات، تترك أثراً في نفس السامع، وتجعله يتوقّع من صاحبها شيئاً جديداً ومفيداً.

- حاول جمع بعض المعلومات عمن تريد مقابلته، وناده بأحب الأسماء إليه، وإذا كان له لقب علمي، فخاطبه به، وحاول في كل حال أن تنطق اسمه على نحو صحيح.

- إذا كان اللقاء في بيتك، فحاول أن تستقبله أمام البيت، وأن تشيّعه في الخروج، وحاول أن تقدّم له من الضيافة والنُّزُل ما تعرف، أو يغلب على ظنك أنّه ينال رضاه واستحسانه.

- استعدّ للِّقاء على نحوٍ جيِّد، وحضّر للموضوع الذي تريد مناقشته، واستحضر في ذهنك ما يمكن أن تجيب به على أسئلة مَن تقابله.

- تقدير ما يطلبه الموقف من حُسن الإستماع، وعدم مقاطعة الجليس، والحرص على أن يكون أحدنا مستمعاً أكثر من كونه متكلّماً ما لم نرَ الحرص ممن نقابله على أن نتكلّم على نحو معيّن؛ فلا بأس آنذاك أن نلبّي رغبته.

إذا لم يوفّق أحدنا إلى ترك انطباع جيِّد لدى مَن قابله في المرّة الأولى، فلا ينبغي أن ييئس، إذ غالباً ما تكون هناك فرصة ثانية لإستدراك ذلك.

2- اِعرف نفسك:

إنّ من محاور الإصلاح والنهوض بحياتنا الإجتماعية المعاصرة، أن يسعى الخيّرون والغيورون فينا إلى محاولة التأثير في الآخرين، وجعلهم ينحازون إلى المبادئ والقيم والأفكار التي يرون أنّها ضرورية للعيش في (الزمان الصعب)، وهذا يتطلّب أن نحسِّن مستوى خبرتنا بأنفسنا بإعتبارنا كائنات إجتماعية، يمثّل الإتِّصال بالنسبة لها مصدراً

مهمّاً للنضج والتحقّق الذاتي والإنتشار المعنوي. ومن الوسائل التي تساعد على هذا الهدف ما يلي:

- إخوانك القريبون منّك هم مرآتك الحقيقية، ولا شكّ أنّهم يختزنون العديد من الملاحظات عن طريقة إتّصالك وتخاطبك وحوارك مع الآخرين. وهم أقدر على تقويمك وإفادتك في هذا الشأن. حتى يقف المرء على ملاحظات إخوانه، فإنّ عليه أن يصوغ العديد من الأسئلة، ويوجّها إليهم من نحو: هل أتّصل بكم بالهاتف في أوقات غير مناسبة؟ هل طريقة كلامي غير مريحة، وهل دخولي في الموضوع الذي أريد التحدّث فيه ملائم، وهل تشعر أن لدي نوعاً من العناد والإصرار على الرأي بغير وجه حق؟ وما شابه ذلك. إذا لم تعجبنا أجوبة إخواننا، ولم نرها مقنعة، فينبغي أن نشكرهم، ولا نقف موقف المدافع.

- يمكن للمرء أن يتعرّف على حُسن إتّصاله بالآخرين من خلال ردود أفعال الآخرين عليه، فهو يستطيع - إن كان قوي الملاحظة - أن يدرك إن كان يُساء فهمه بكثرة من قِبَل مستمعيه، كما يدرك إن كان يُغضب محاوره، كما يدرك إن كان لا يحسن الإصغاء، أو إن كان يقاطع محدّثه قبل أن ينتهي حديثه... وبمقدار ما تكون ملاحظتنا لسلوكنا عند الإتّصال قوية ومنظّمة، يتحسّن مستوى إتّصالنا، ونستغني عن سماع ملاحظات الإخوة والأصدقاء.

- تسجيل الصوت على شريط وسيلة مهمّة لمعرفة أسلوبنا في الإتّصال، حيث يتم التعرّف على طريقة نطق الكلمات، وسرعة الحديث

ونغمة الصوت، ومدى تنوّعها أثناء الحديث... ويمكن للمرء أن يقوم بمحاولات تحسينية لكل ذلك. وعلى المرء أن يكون مستعداً للمفاجأة حين يتفحّص حين يتفحّص صوته أوّل مرة، فربّما لن يكون مرتاحاً له.

3- الدقة في إستخدام اللغة:

للغة مستويات عديدة، وكل واحد من الناس يستخدم مستوى منها؛ فهناك كلمات لها معنى حقيقي، وآخر مجازي، وكلمات لها معنى معجمي ومعنى عامي دارج؛ كما أنّ هناك كلمات ذات معانٍ غريبة، لا يعرفها إلّا المختصون والمهتمون.

أضف إلى هذا أنّ الكلمات، ليست وحدها هي التي تحمل المعاني التي نرسلها؛ فقد دلّت دراسة قام بها فريق من الباحثين البريطانيين أنّنا حين نتحدّث مع شخص وجهاً لوجه، فإنّ الكلمات هي العنصر الأضعف في إيصال المعلومات إليه؛ إذ لا تحمل سوى (7٪)، على حين أنّ النبرة الصوتية تحمل (38٪)، وتحملِ تعبيرات الجسم (55٪). وفي كثير من الأحيان نلغي وظيفة الكلمات في الدلالة حين تتعارض مع تعبيرات الجسم، فقد يخبرنا صديق بخبرٍ ما فلا نصدقه، ونقول: عيناك تقولان غير ذلك. وإذا رأينا شخصاً ممتقع اللون، فإنّنا لن نصدّق كل عبارات الطمأنة التي نسمعها منه، ونصرّ على أن مكروهاً قد وقع، وهكذا...

من المهم أن يكون هناك إنسجام بين معاني الكلمات ونبرة الصوت وتعبيرات الجسم فذاك يجعل رسائلنا في غاية الوضوح، وهناك أمور عدة تجب مراعاتها في هذا الشأن، نذكر منها الآتي:

- البلاغة أن نستخدم أسلوباً، يناسب السامع، وتتناغم كلماته مع معانيه؛ وكثيراً ما نخطئ في تصوّر الإمكانات اللغوية لمن نخاطبه، فتضل رسالتنا طريقها إليه، أو تفقد جزءاً من تأثيرها، وقد تكون سبباً في حدوث سوء تفاهم، نحن في غنى عنه.

ومن المعروف أن لكل أصحاب تخصّص، وكل أصحاب مهنة بعض المفردات الخاصّة بمجالهم؛ وحين نستخدم تلك المفردات في خطاب عام، فإنّها سوف تستغلق على كثير من السامعين؛ ولذا فلابدّ من اصطناع لغة ملائمة لمن نتحدّث معه. بعض الناس يعلِّم العربية، ولذا فإن يشيع في كلامه المجاز والتورية والإستعارة، وهذا يعكر صفو الفهم لدى غير المختص. وبعض الناس يفهم المراد، لكنّه يفسِّر ذلك على أنّه نوع من الحذلقة والتشدّق، فينبغي الإنتباه لذلك.

بعض الناس يستخدم بعض الكلمات الإنجليزية أو الفرنسية... أثناء حديثه، مع أنّ المرادف العربي حاضر على لسانه وقريب وواضح؛ وهذا في الحقيقة شيء سيِّئ، إذ إنّ ذلك حين يقع في الحديث مع عربي، وفي بيئة عربية، فإنّ المخاطَب سيحمل ذلك على محامل سيِّئة؛ حيث من الممكن أن يظن أن الدافع لذلك هو (التعالم) وإظهار سعة المعرفة والإطلاع. ومن الممكن أن يفسّر ذلك على أنّه نوع

من الإستخفاف باللغة الأُم أو المخاطب، كما يمكن أن يُظن أنّ ذلك بسبب ضعف عربية مَن يفعل ذلك...

وبقطع النظر عن كل تلك التفسيرات، فإن الأليق دائماً بنا ألا نستخدم في خطابنا أكثر من لغة واحدة إلا عند الحاجة، حيث لا مصطلحات أو مفردات مقابلة. ونجد من لطف بعض المتحدّثين أنّه يتعذر لمستمعه عند إستخدام كلمة أجنبية؛ إذ من الممكن أن يكون المخاطب غير عارف بمعناها، فيسبب ذلك له الارتباك والإحراج. ويقال مثل ذلك للذين يستخدمون كلمات عامّية مغرقة في عامّيتها، أو ذات سمة لهجية خاصّة؛ ممّا يضطر السامع إلى الإستفسار والإستفهام. بعض الناس يملك حسّاً مرهفاً، فيسأل مخاطبه عن مدلول كلمة لديه قبل أن ينطق بها، فيشيع بذلك جو المودّة، ويعمّق التفاهم.

- كثير من الناس يسيطر عليهم حبّ الكلام والإستفاضة في الحديث غير آبهين بمواقع كلامهم من نفوس سامعيهم، فيسوق النكات والأمثال التي تجرح بعض الحاضرين؛ فقد يسوق أحدهم طرفة تتعلّق بقبيلة أو أهل بلدة أو أهل حرفة، ويكون بعضهم موجوداً. وقد يسوق - مثلاً - قصة أو طرفة أو عِظَة تتعلّق بأهل عاهة من العاهات كالعرج أو العور أو العمى، ويكون بعض المصابين بها حاضراً؛ ممّا يسبب حرجاً بالغاً لهم، وقد يكون ذلك مفتاحاً لخصومات وشرور

عريضة، وهو إن لم يكن إثماً في نفسه، فإنّه يجرّ صاحبه إلى الإثم؛ ولذا فلابدّ من الحذر الشديد.

- لا يخفى أنّ التربية التي يتلقّاها الناس في البيوت متفاوتة في درجة رقيّها وتهذيبها، كما أنّ المهن والوظائف التي ينخرط فيها الناس أيضاً متفاوتة، وهذه وتلك تترك آثاراً كبيرة في مستوى الكلام لديهم. وكثير من الناس يندفع في الحديث على سجيته دون أي مراعاة أو تحفّظ، ممّا يجعلهم يخدشون آذان مستمعيهم بكلمات وتعبيرات سوقية مبتذلة، فيكوّنون انطباعات سيِّئة عنهم.

وبقطع النظر عن هذه السلبية، فإنّ من المهم للإنسان أن يرقِّي أسلوب حديثه، وأن يتحرّر من بعض العادات الكلامية التي نشأ عليها، فالتعبير الجميل أدب إسلامي رفيع؛ وفي حديث الشيخين: "لا يقولنّ أحدكم خبثت نفسي، ولكن ليقل لقِسَت نفسي".

إنّ الهدف من كل ما ذكرناه ليس النجاح في الإتِّصال فحسب، وإنّما الإرتقاء الذاتي، وعكس كل ذلك على البيئة التي نربي فيها أنفسنا وصغارنا.

4- الإتِّصال عبر الهاتف:

يوفر لدينا الإتِّصال بالهاتف الكثير من الجهد والوقت، ويمكن القول: إنّه لا ينبغي لأي منا أن يخرج من بيته أو عمله لقضاء أي مصلحة، يمكن قضاؤها عن طريق الهاتف أو الناسوخ (الفاكس) أو ما

شابه ذلك، فالوقت هو إغلى ما نملك، ويجب أن نتعامل معه بحكمة وحرص.

ولكن الهاتف بإعتباره وسيلة إتِّصال، فإنّ من الممكن أن نستخدمه على نحوٍ يوفّر علينا الكثير، ويمكن أن نستخدمه على نحوٍ نقتل به أوقاتنا أو نجعل منه مصدر إزعاج للآخرين؛ ولذا فإنّ هناك مجموعة من الأفكار والآداب التي تساعدنا على اتّباع الأسلوب الأمثل لإستخدام هذه الوسيلة المهمّة، نسوقها عبر النقاط التالية:

- علينا أن نحدّد التاريخ والوقت المناسب للإتِّصال بالآخرين، فقد يكون وقت إتِّصالنا وقت عمل كثيف بالنسبة لهم أو وقت نوم أو طعام... وعدم الإنتباه، لذلك، سيجعل إتِّصالنا مصدر إزعاج وإرباك بالنسبة لهم، كما أن فرص ردّهم علينا ستكون ضئيلة.

- سيكون من المهم أن نقوم قبل الإتِّصال بتحديد المسائل التي نرغب في الحديث عنها، والنتائج التي نرغب في الوصول إليها أو الأمور التي نود إقناع من هاتفناه بها. وعلينا أن نحاول ألا تخرج المكالمة عما رأينا تحديده قدر الإمكان؛ لأنّ ذلك قد يشتّت ذهن مَن اتّصلنا به، وينسيه الموضوع الأصلي للإتِّصال.

- اللطف مطلوب في السؤال عن الشخص الذي نريد محادثته، وذكر اسم المتّصل مطلوب أيضاً؛ وبعض الناس لا يذكر إسمه، ولكن يطلب ممّن اتّصل به أن يذكر إسمه؛ وهذا منافٍ للأدب؛ لأن الذي بدأ

الإتِّصال بمثابة مَن طرق باب غيره، عليه أن يذكر اسمه، ويستأذن ويسلّم. وإذا ردّ على الهاتف شخص غير الذي نودّ محادثته، فمن الأليق أن نسلّم عليه أولاً، وإن كان طفلاً داعبناه، ثمّ نسأله عن إمكانية محادثة مَن نريد محادثته.

عندما يردّ على الهاتف الشخص الذي نرغب في محادثته، فسيكون من اللطف أن نبادر إلى سؤاله: هل هذا وقت مناسب لمحادثته. وعلينا أن نبدي له إستعدادنا للإتِّصال به في وقت آخر. وليس من الملائم أن نقول له: هل أنت مشغول، فقد يكون غير مشغول، ولكن لا يرغب في التحدّث إلى أحد، فنضطره آنذاك إلى الكذب. ولباقة المسلم تمنعه من إحراج الآخرين.

- لنحاول أثناء المحادثة الهاتفية أن نجعل كلماتنا مفعمة بالحيوية والدفء، إذ إنّ كون مَن لا يرانا، يجعل من السهل عليه أن يكوّن عنا بعض الإنطباعات الخاطئة، وينبغي أن نمتنع عن أي عمل أثناء المكالمة؛ لأنّ الطرف الآخر سيدرك أنّنا مشغولون عنه، وأنّنا لا نهتم كثيراً للتحدّث معه؛ وسيكون الإمتناع عن أي عمل أكثر أهمية.

- إذا كان ما سنقوله مهماً أو دقيقاً، فالأفضل عدم الإتّصال بالهاتف وترتيب لقاء لذلك أو إرسال رسالة خطية. وسيكون من المفيد عند إنهاء المكالمة كتابة ما تمّ الإتّفاق عليه إذا كان الحديث يتعلّق بمشروع أو صفقة أو اتّفاق ما؛ فالمرء قد ينسى ما يجب عليه أن يذكره بعد مدة.

قد يُبتلى المرء بأقوام يحبون الثرثرة على الهاتف، ولا يقيمون أي وزن لأوقات الناس ومشاغلهم، وفي هذه الحالة يجب على الواحد منّا أن يكون حكيماً في الإفلات منها، كما كان ابن الجوزي حكيماً في إنجاز بعض الأعمال أثناء زيادة بعض الثقلاء له.

وهناك إجراءات عديدة، تساعد المرء على ذلك؛ منها: إشعار الطرف الآخر أنّ لدينا وقتاً قصيراً للحديث معه، كأن يقول أحدنا: عندي وقت قصير للحديث معك، فأرجو أن تسمح لي بدقيقتين من وقتك. ومنها ألّا يسمح للحديث بالخروج عن الموضوع الذي تم الإتِّصال من أجله.

بعض الناس يتحدّث واقفاً من أجل الإختصار. وبعضهم ينهي السؤال عن الصحة والأحوال الإجتماعية بأسرع وقت؛ حتى يُشعر الطرف الآخر بإستعجاله. وكل هذا جيِّد ومفيد. وعلى كلّ حال فالحديث في الهاتف ذو جاذبية، وذو إغراء خاص، ولابدّ من أجل المحافظة على الوقت من مقاومة ذلك الإغراء.

5- الخطاب المؤثِّر:

سنظل نستهدف التأثير في غيرنا، وإيصال رسائلنا إليهم على أعلى درجة من القوّة والوضوح؛ فذاك جزء من تحقيق وجودنا المعنوي. وسيكون ذلك أكثر حيوية إذا كان الواحد منّا داعية أو محاضراً أو معلّماً أو سياسياً.

صحيح أنّ مضمون الكلام يستأثر بالتأثير الأساسي، لكن لا ينبغي الإستهانة بالأسلوب والقالب الذي نوصل به ذلك المضمون؛ وكم من سلعة نفيسة أعرِضَ عنها الناس لسوء تغليفها أو سوء عرضها. وكم من عالم متبحّر لا يلفت الأنظار إليه؛ لأنّه لا يحسن شيئاً من فنّ الخطاب المؤثر. وكثيراً ما يكون الفارق بين متحدّث ناجح وآخر مخفق هو الإهتمام والحرص على تجويد الخطاب وإتقانه. وإليك بعض الوصايا التي تجعل المخاطبين ينفعلون بما تقول، ويتأثرونه:

- لنختر لمحاضراتنا وأحاديثنا عناوين جذابة ومعاصرة، وذلك من خلال ملامستها لمشكلة يعايشها الناس، أو من خلال علاقتها بحدث، يشغل بالهم، أو من خلال كونها تدل الناس على طريق من طرق النجاح. وعلى الواحد منا أن يتجنّب السجع في العنوان؛ فقد باتت الذائقة الثقافية المعاصرة تمجه، وقد كان مستحبّاً في غابر الأزمان. ولكن يجب أن نكون على حذر من العناوين البرّاقة والجذّابة التي لا تترجم مضمون حديثنا على نحوٍ دقيق، ولا يتطابق معها. كما أنّ علينا أن نحذر من العناوين الكبيرة التي نعجز عن القيام بحقها.

- الإستشهاد بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والأقوال المأثورة مهم جدّاً لإعطاء المصداقية لما نقوله، وعامل مهم في دفع الوحشة عن كلامنا، ولكن لابدّ دائماً من نوع من التوازن بين الإستشهاد والتحليل، كما أنّه لابدّ من الحذر من ليٍّ أعناق النصوص وسوقها على نحوٍ متعسّف.

- سيكون من المستحسن دائماً أن نزوّد السامعين بملخص من ورقة أو ورقتين قبل بدء المحاضرة، نضمنه محاور المحاضرة والنقاط الأساسية فيها.

- للأرقام والإحصاءات والجداول سحرها الخاص اليوم، وعلى مقدار ما نضمن محاضرتنا منها يكون تأثيرها وإقناعها، وتكون إثارتها للسامعين؛ وكلّما كانت الأرقام أكثر حداثة، كان وقعها في نفوس السامعين أشد.

- الربط بين الموضوع الذي نتحدّث عنه وبين الأحداث الجارية – إذا كان ممكناً – سيكون مفيداً جدّاً، ولاسيما إذا فعلنا ذلك في بداية المحاضرة؛ حيث يثير إهتمام المستمعين أكثر فأكثر.

- إستخدام الأسئلة أثناء المحاضرة في محاولة لإشراك الجمهور، والتجديد في الخطاب، ولكن لا ينبغي إنتظار أجوبة عليها، وإنّما المراد إيجاد نقاط إرتكاز مشتركة أثناء الحديث؟ مثل قولنا: "كم يا ترى سنوفّر على البلاد من مال لو أنّنا جميعاً امتنعنا عن التدخين؟ ومثل: "كيف ستكون الحال لو أن كل واحد منّا التزم ببرنامج قراءة ثلاث ساعات كل يوم؟

- لا بأس بذكر بعض الجهود التي استغرقها إعداد العمل، كالقول: إن مسوَّدات هذه المحاضرة قد بلغت مئة وخمسين صفحة، أو القول: قد عملت في تحضير هذا الموضوع ثلاثة أشهر. وفي المقابل لا

بأس بالتحدّث عن خبرات بعض المستمعين والحاضرين بالموضوع، وحاجة المتحدّث إلى بعض ملاحظاتهم حوله.

- إذا استطعت أن يشتمل حديثك على بعض الفكاهة، فافعل؛ لأنّ ذلك سوف يضفي على اللقاء كلّه مسحة جميلة ممتعة، ولكن علينا أن نخشى دائماً الإسراف في ذلك.

- لا تثبت نظرك في الأوراق التي أمامك، وتهمل النظر إلى وجوه القرّاء، فذاك أكبر مصدر للسأم والملل؛ ولكن انظر إلى الجمهور تارة، وإلى أسفل تارة مطرقاً كأنّك تفكّر؛ فذاك يثير في سامعيك التساؤل عمّا تريد قوله.

- تنظيم النقاط والفقر وتسلسلها عاملٌ مهمٌّ في مساعدة المستمعين على الفهم، فينبغي أن نحرص عليه قدر الإمكان. وقد يكون أحسن أسلوب لذلك، هو أن نقسم كل عنوان من العناوين الرئيسة إلى عدد من النقاط، كأنّ نقول: وإليك خمس ملاحظات حول سلبيات الأمر الفلاني؛ أو نقول: إنّ أهم المبادئ التي يمكن إستخدامها في إدارة الذات أربعة وهكذا...

- ولكن لنحاول ما استطعنا ألا نضخّم الأرقام، إذ لا يستحسن أن تزيد على خمسة أو ستة؛ فقدرات السامعين على استيعاب التقسيمات الكثيرة محدودة.

- قد يكون اللجوء إلى تكرار بعض الأفكار أو المقاطع مفيداً في لفت انتباه السامعين إلى ما تعده مهمّاً، وذلك كما لو أنّنا لو كرّرنا قول أحدهم: "إذا لم يكن لك روح عصر كانت لك كل شروره".

- ليكن وضعك الذهني والبدني في أحسن حالاته، فنم جيِّداً قبل المحاضرة، ولا تتناول وجبة دسمة، وحاول تهدئة أعصابك عبر ممارسة شيء من الإسترخاء قبل الحضور إلى مكان المحاضرة.

- لابدّ من مراعاة السرعة المناسبة أثناء الكلام؛ والحدّ الأدنى للسرعة هو (120) كلمة في الدقيقة. وأكثر المتحدّثين، يبلغ متوسّط سرعتهم في الكلام في حدود (200) كلمة. البطء الزائد في الكلام يجعل المستمعين يفقدون التركيز، ويشتت إنتباههم. أمّا السرعة الزائدة، فتجعلهم غير قادرين على المتابعة، وإستيعاب ما يسمعونه.

- احفظ مقدمة محاضرتك على نحوٍ جيِّد، واقرأها مرّات عدة قبل إلقائها، واضبط الكلمات الصعبة بالشكل، وتأكّد في كل الأحوال من أنّك قادر على مراعاة القواعد النحوية أثناء الإلقاء.

- تفاعل مع موضوعك، وأظهر ذلك التفاعل من خلال تعبيرات الوجه وحركات الجسم، فحيوية المحاضر ضرورية لجعل اللقاء كلّه حياً ومثمراً.

- لا تدع التشاؤم يسيطر عليك؛ صوِّر الواقع كما هو، لكن لنزرع الأمل بإمكانية التحسُّن والخلاص بشكل دائم.

- اختتم محاضرتك بملخص مركّز يشتمل على أهم النقاط التي تتناولها. ويمكن أن يكون موضوع (الخاتمة) دعوة توجّهها للمستمعين من أجل إنجاز شيء ما أو الإبتعاد عن أمر من الأمور، أو الإهتمام بقضية من القضايا.

- الإستعداد المسبق لما يتوقّع المرء من أسئلة يطرحها الجمهور، وعدم التردّد في قول: (لا أدري) عندما يأتي سؤال لا يعرف جوابه.

إنّ في أمتنا الكثير الكثير من الخير، وإن لدى مجتمعاتنا توثّباً لعمل شيء ما، لكن الجميع ينتظرون أولئك الذين يدلّونهم على ما يفعلونه، وينظمون وعيهم تجاه مسؤولياتهم؛ وهذا كلّه من مهمات المثقفين المخلصين؛ من محاضرين ناجحين، وخطباء مؤثّرين.

***

مهارة التعاطف

لابدّ أن معظم البالغين يحسون بمتعة العطاء، ولا أذيع سراً إن قلت إن مساعدة المحتاجين، أو تقديم الهدايا للأطفال، ورؤية الفرحة في أعينهم تمنح المرء ما لا يوصف من الحيوية، والسعادة، والرضا.

لا ينتبه الكثيرون في الواقع إلى أن شعور الإنسان بالسعادة يقل كثيراً حين يجبر على تقديم الهدايا، وأشعر بالحزن حقيقة لمن يهبون لشعورهم بالذنب، لا لرغبتهم في العطاء. لاشكّ أن الفعل واحد في كلتا الحالتين، ولكنّ المشاعر السلبية المرتبطة به في الأولى تقلل من متعة العطاء إلى حد كبير، إن لم يكن بالمطلق.

أحثكم على العطاء بقدر ما أمكنكم، ومتى ما أمكنكم، بسبب الحالة الذهنية التي يمنحكم إياها، ولا تظنوا أنني أحد من يعتنقون الفكرة القائلة بأن "جميع الأحلام تتحقق إن آمن المرء بها"، لأنّها سخيفة للغاية في نظري، ولكنني، ومما يدعو للسخرية، مقتنع بأن الإيمان القوي بالأشياء يساعد في تكوين الحالة الذهنية التي تمكن المرء من تحقيق ما يؤمن به. يمكن للعبارة السابقة في الحقيقة أن تصبح أكثر دقة إن أدخلنا عليها بعض التعديلات: أملكُ القناعة بأن إيمانك بهدف ما، واستعدادك للعمل بغية تحقيقه، والإستفادة من الظروف المتناغمة

معه سيمكنك على الأرجح من بلوغه، وكل مـا ترغـب مـن الأهـداف تقريباً.

قد تكون العبارة الثانية رونقاً، ولكنها أكثر دقـة بكـل تأكيـد، وإن كان هدفك متمثلاً في العطاء ومشاركة الآخـرين، فـستتمكن مـن إيجاد السبل الكفيلة بتحقيقه في نهاية المطاف.

يتفق معظم الناس عـلى أن مـساعدة الآخـرين مهمـة للغايـة، ويبدو أننا نشعر بمتعة أكـبر حـين نعطـي الآخـرين، ونـساعدهم دون مقابل، ولكن ينبغي علينا، وإن حصلنا على ذلك المقابـل، أن نـدرك أن للعطاء ثمنه، وهو ما يضفي طابع التحدي على بذل الجهـد، والوقـت، والمال، والعواطف لمساعدة الآخرين.

* يبدو أننا نشعر بمتعة أكبر حين نعطي الآخرين، ونساعدهم دون مقابل.

هل سبق لك أن حاولت مساعدة أي من الأشخاص المكتئبين والمحبطين؟. إن رددت بالإيجاب فعليك أن تحـذر في المـرة المقبلـة مـن إمكانية تأثرك بعواطفهم السلبية تلك، هو الثمن الناتج عن مـساعدتهم في تلك الحالة. يمكن أن يأتي الثمن في الحقيقة بأشكال متعـددة كالمـال، أو الوقت، أو غيرهما مـن الأشـياء، فانتبـه إلى كلفـة مـساعدتك كـيفما كانت.

لو إفترضنا أنك توافقني الرأي حول أهمية مساعدة الآخـرين، فسيتعين عليك إدراج بند التعويض في خطة مساعدتك، فلو كنت تهب

المال مثلاً، فلن تكون قادراً على القيام بذلك لفترة طويلة إن انتهى الأمر بإفلاسك. لاشكّ عندي أن معظم الناس يتفقون على ذلك، ولكنني أرى من وقت لآخر من يهبون ما لا طاقة لهم به من المال لشعورهم بالذنب حيال إمتلاك ما قد يظنه البعض كثيرا.

يمكن أن يعتبر معظم الناس إمتلاك الطائرات تبذيراً، وأعرف في الواقع مَن قد يقترحون بيع طائرتي، وإنفاق ثمنها في الأعمال الخيرية. يفتقد ذلك للموضوعية بشدة في نظري لأنني لو لم أكن عاشقاً للطيران، أو مندفعاً لإمتلاك الطائرات، لما كنت عملت بجد لتحقيق ذلك الهدف، ناهيك عن أنني أقوم من حين لآخر بنقل الأطفال من ذوي الإحتياجات الخاصة وعائلاتهم بالمجان إلى أماكن مختلفة لتلقي العلاج عبر برنامج "آنجل فلايت". لابدّ أنّكم تتفقون معي على أنه لن يكون باستطاعتي مساعدة أولئك الناس لو لم أكن أملك طائرة كبيرة بما يكفي لنقلهم، وميزانية تكفل لي القيام بتلك الرحلات، وأنني لن أستطيع متابعة الإنفاق على أعمال الخير، ومساعدة العائلات المحتاجة، إن لم أحافظ على الدخل الذي يمكنني من القيام بذلك.

* أعرف في الواقع مَن قد يقترحون بيع طائرتي، وإنفاق ثمنها في الأعمال الخيرية، الأمر الذي يفتقد للموضوعية بشدة في نظري.

ينطبق الأمر ذاته على العطاء العاطفي، فلو كنت توظف عواطفك ومشاعرك في مساعدة الآخرين، فسيتعين عليك تجديد

طاقتك العاطفية. يقوم بعض الناس بذلك عن طريق التركيز على الأمور المحفزة والإيجابية في حياتهم، بما يكفي لتمكينهم من مساعدة الآخرين عاطفياً.

لو افترضنا، بناء على ما سبق، أن منح الممتلكات أو الأموال يستلزم العمل على جني المزيد منها، وأن العطاء العاطفي يتطلب القيام بما يكفل إغناءك، وتمكينك من الناحية العاطفية، فكيف سيكون بمقدورك إيجاد المزيد من الوقت لمساعدة الآخرين؟. لن تستطيع بكل تأكيد إيجاد المزيد من الوقت، بل بالأحرى تكريس ما هو أكثر أو أقل منه لأنشطتك المختلفة، وإعادة ترتيب أولوياتك.

أود – بالنظر إلى أنّ معظم الناس يدركون وجوب جني المزيد من المال، كي يتمكن المرء من منحه للآخرين – أود التركيز على المتطلبات الأخرى للإنفاق على ضوء ما أعتقده بوجوب اتسام المرء بشيء من الأنانية كي يكون واهباً جيداً.

ولا أخفي إعجابي في الحقيقة بما قالته المذيعة الشهيرة، والمليارديرة العصامية أوبرا وينفري بهذا الصدد: "املأ كأسك بحيث تفيض لمساعدة الآخرين".

– معلومة مفيدة: (نشكل حصيلة كل ما اختبرناه منذ ولادتنا حتى اللحظة).

يدرك المرء، حين يفكّر بهذه المقولة، كم هي ممكّنة وذات مغزى لأصحاب الشخصيات العصامية والمنجزة، ويصبح حافز الإنسان، في

الواقع، لمواصلة العمل بغية التقدم في حياته أقوى ما يكون حين ينبع عطاؤه من رغبته، لا شعوره بالذنب. يندفع الناس من تلقاء ذاتهم - حين يحفزون من قبل أهدافهم، ويدركون فوائد مساعدة الآخرين - للإنجاز بغية تحسين أوضاعهم، وإفادة الآخرين منها، وهو ما يحقق الخير للجميع، ولكن ذلك يتطلب ما هو أكثر من المال في الحقيقة.

* إن لم تقم بما يمكّنك، ويغنيك، ويحفزك، ويعوضك، حين تنفق وتساعد الآخرين، فسيتم استنزافك في النهاية بكل تأكيد.

أعرف الكثير من الآباء الذين يبذلون كل ما في وسعهم، ويضحون بالغالي والنفيس في سبيل إسعاد عائلاتهم، وأطفالهم على وجه الخصوص. تتمثل مشكلة أولئك، حسب إعتقادي، في أنهم لا يوازنون ما يمنحونه لعائلاتهم بما يملكونه؛ وينبغي عليهم تعويضه، ولعلهم يعتبرون سعيهم ذلك كواجب يتحتم عليهم الوفاء به، ولكن نجاحهم في إيجاد السبل الكفيلة بتعويض مواردهم المبذولة يمكن أن يمنحهم المزيد لتقديمه لعوائلهم، دون أن يستنزفهم ذلك يومياً. يشعر معظم هؤلاء الآباء، لسوء الحظ، بالذنب إن سمحوا لأنفسهم بأخذ بعض الوقت بعيداً عن أطفالهم أو أعمالهم لتجديد حيويتهم، وتنشيط أذهانهم، ولكن ذلك يظل أفضل من إهمالهم لحياتهم العائلية والمهنية في نظري.

إن لم تقم بها يمكّنك، ويغنيك، ويحفزك، ويعوضك، حين تنفق وتساعد الآخرين، فسيتم استنزافك في النهاية بكل تأكيد.

يؤدي السماح لأنفسنا بالوصول إلى هذه المرحلة، دون إستعادة السيطرة، إلى جعلنا أكثر عرضة لجميع التأثيرات السلبية من حولنا، وقابلية للسماح لها بشغل حيز من تفكيرنا، وعجزاً عن التخلص منها بكل تأكيد.

هل تعرف ما الذي ينبغي عليك فعله إن أردت ملأ كوبك أولاً؟. حسناً، يتعين عليك، إن أردت مواصلة الإستمتاع بما تجزله من عطاء، أن تأخذ بعض الوقت لإراحة نفسك قليلاً، بالنظر إلى ما يحققه ذلك من فائدتين: أولاً، التوقف لإلتقاط الأنفاس، والإحساس بمتعة اللحظة، مع ما يمثله ذلك من متعة بحد ذاته. ثانياً، الإبتعاد عما يستنزف مواردنا، وتجديدها كي نتمكن من الإستمرار في مساعدة الآخرين، دون الشعور بأنها تبدد طاقاتنا، أو ما يعني الحرص على جني المزيد كي نستطيع إعطاء المزيد.

ستتمكن، إن أتقنت الموازنة بين ما تعطيه وتأخذه، من الإستمرار فيما تقوم به، وحماية نفسك من الإستنزاف، علاوة على ما ستشعر به من رضا في حياتك.

ابحث عما يملأ كوبك في كل لحظة، مثلما أفعل يومياً، حيث أحاول القراءة لبعض الوقت، وقيادة السيارة بنفسي قبل ذهابي للعمل - دون تشغيل مذياعها - لحاجتي إلى الهدوء المطبق كي أتمكن من

التفكـير، عـلاوة عـلى التواجـد الـدائم مـع النـاس في العمـل، أو المحاضرات، أو المقابلات. أحب مخالطـة النـاس ومـساعدتهم، ولكـن الجانب المهني من شخصيتي يحتاج لأن يملأ أيضاً، ولا يمكنكم تصوّر ما يحققه لي التمتع ببعض الهدوء بين فترة وأخـرى، لأنـه يجـدد طـاقتي دون أي كلفة تذكر على الصعيد المادي.

ماذا عنك عزيزي القارئ؟ ربما تجـدد طاقتـك عـبر الـسير، أو القيام ببعض التمارين، أو قـراءة الجريـدة في فنـاء منزلـك بيـنما تحتـسي القهوة، فافعل كل ما من شأنه تجديد طاقتك كي تـتمكن مـن مـساعدة الآخرين.

احرص على ملء كوبك بمجرد إدراكـك لماهيـة مـا ينـشطك ويمدك بالطاقة، ولا تنس أننا لا نقوم بـذلك مـن أجلنـا فحـسب، بـل لإمتلاك القدرة على مساعدة الآخرين أيضاً. إعمل عـلى إغنـاء نفـسك كي تغني حياة الآخرين من حولك.

* احرص على ملء كوبك بمجرد إدراكك لماهية مـا ينـشطك ويمدك بالطاقة.

لاشكّ أن مَن يملكون الكثير قادرون على إعطاء الكثـير. لقـد كان بإمكان آندرو كارنيغي، رجل الصناعة الأمريكية في القرن التاسـع عشر، أن يصبح أوّل ملياردير في تاريخ الولايـات المتحـدة لـو لم يهـب تسعين بالمئة من ثروته على امتداد ثمانية عشر عامـاً، وقـد رد بحبـور لا

يخلو من الإستخفاف على سكرتيره حين حذره من إستنزاف ثروته قائلاً: "أسعدتني بسماع ذلك، فحدثني عنه دوما!". شهدت الحقبة ذاتها أيضاً جون دي. روكفللير، أحد أغنى رجال العالم في حينه، والمتبرع بسبعمئة وخمسين مليون دولار من ثروته الخاصة.

فن التواصل الاجتماعي في العمل:

يدخل حسن التصرف في صلب الاداء الوظيفي، فلا يكفي ان تودي عملك بشكل كامل، بل يجب أن يكون سلوكك مهذباً وأن تعرف كيفية التعامل مع الزملاء. كثيرون خسروا وظائفهم أو فرصة الحصول على ترقية بسبب تصرفهم غير المناسب. فكيف يمكن تفادي الوقوع في المشاكل وسوء الفهم في مكان العمل؟

إليك مجموعة من الأسئلة، طرحها أشخاص واجهوا مشاكل في مكان عملهم. لعل الأجوبة تساعدك على التعرف أكثر إلى إتيكيت التواصل والتعامل الاجتماعي في مكان عملك.

* يتطلب عملي زيارة الزبائن في مكاتبهم وأحياناً كثيرة يرافقني مديري، وبعض المسؤولين الإداريين الآخرين في تلك الزيارات الميدانية، ولهذا نستخدم سيارة الشرك وسائقها. مشكلتي أنني

أحار في أغلبية الأوقات في أيِّ مقعد أجلس، هل في المقعد الأمامي أم الخلفي؟

- حدث أن خسر أحدهم فرصة ترقيته لأنه جلس في المقعد الأمامي، ما أرغم مديره على الجلوس في المقعد الخلفي المزدحم قليلاً بوجود شخصين آخرين من الشركة ذاتها. في هذه الحالة، يجب استخدام الحس المنطقي. مثلاً إذا كنتم تستخدمون سيارة أجرة، فإن المقعد الذي بجانب السائق هو الأقل أهمية، فعلى الموظف العادي أن يجلس في المقعد الأمامي، ويترك المقعد الخلفي للمدير أو للمسؤولين الأعلى منه رتبة. أما في حال كنتم تستخدمون سيارة الشركة وكان هناك أكثر من شخصين يستقلونها، فإن المقعد الأفضل يكون عادة المقعد الأمامي، ويستحسن أن يُترك للمدير. أما في حال كنت تجهل أي مقعد تختار، يستحسن عندها ألا تهرع إلى ركوب السيارة، بل انتظر أن يدخلها المدير أولاً ثم اجلس في المقعد الشاغر.

* عُينت في وظيفة جديدة، غير أنني لا أعرف ما إذا كان يجب أن أستخدم الألقاب مع الاسم الثاني لدى التحدث مع زملائي؟

- في البداية يفضل استخدام الألقاب كأن تقول "مدام فلانة" أو "أستاذ فلان". في حال قيل لك مثلاً "أرجو أن تناديني باسمي"، عندها يمكنك مناداة الزميل أو الزميلة المعنيين بالاسم الأول لكل

منهما. في المقابل، لا تنس أن تطلب من زملائك أيضاً أن ينادوك باسمك الأول.

* كيف يتم توقيع الرسائل التي نريد إرسالها إلى الآخرين؟

- عليك أن توقعها باسمك الأول واسم عائلتك أو الاسم الذي تعتمده في تعاملك الوظيفي. في العادة، لا يستخدم الرجال والنساء أي لقب لدى توقيع أسمائهم.

* ما الطريقة المناسبة لاستخدام بطاقات التعريف أو الـ"بزنس كارد"؟ هل يمكن استخدامها للتعارف الاجتماعي العادي؟

- لا يجب استخدام بطاقات التعريف أو الـ"بزنس كارد" في المناسبات الاجتماعية، كونها مخصصة فقط للمناسبات المرتبطة بالعمل، وفي هذه الحالة تُستخدم بطريقتين: أولاً، عند القيام بزيارة علم، يتم ترك بطاقة التعريف عند السكرتيرة أو في مكتب الاستقبال، كنوع من تسجيل الحضور وترك المعلومات الخاصة بالشخص، مثل اسمه، واسم شركته، ورقم الهاتف والفاكس. ليس ضرورياً ترك البطاقة في الزيارات اللاحقة للشركة ذاتها. ثانياً، عندما يلتقي شخصان أو أكثر في مناسبة ما، ويتبين لهم أن ثمة إمكانية لتطوير علاقة عمل ما، بين بعضهم بعضاً، يمكن عندها تبادل بطاقات التعريف.

* كثيراً ما أرفع سماعة الهاتف لأسمع صوت سكرتيرة أحدهم تقول لي: "سيدي، الأستاذ فلان يرغب في التحدث إليك، لحظة من فضلك". وأبقى منتظراً ومنتظراً، من دون أن يأتي أحد، فأقفل

الخط. لماذا عليّ أن أضيع وقتي في انتظار من اتصل بي أصلاً؟ فهل أنا على صواب؟

- من غير اللائق أن تتصل سكرتيرة أحدهم بشخص آخر وتثير انتباهه أو تقطعه عن عمل ما، ثم تجعله ينتظر. يجب أن يرد الشخص فور أن يجري المكالمة.

* هل يمكن أن أدعو مديري إلى الغداء؟

- لا يمكنك دعوة مديرك إلى الغداء، إلا في حال كان سبق له أن دعاك إلى تناول الغداء أو العشاء في منزله، لأن هذه تعد مناسبة اجتماعية، وعليك أن ترد الدعوة من باب اللياقة. لكنك لست مرغماً على رد دعوة غداء أو عشاء عمل. يكفي أن تشكر مديرك على تلك الدعوة، مهما يكن عدد الدعوات.

* من يدفع الفاتورة عند تناول الغداء كمجموعة من زملاء العمل أو شركاء العمل؟

- في الإجمال، يُعتبر الشخص الذي اقترح فكرة تناول الغداء هو المضيف، ويتوقع منه أن يدفع فاتورة الغداء. لكن، في حال اتُّخذ قرار تناول الغداء بشكل جماعي، فإن قيمة الفاتورة يجب أن تقسم على الجميع.

* رئيس القسم في شركتنا دعائي وزوجتي مع خمسة موظفين آخرين وزوجاتهم أو أزواجهن إلى تناول العشاء في منزله. هل نتعامل

مع الموضوع كأي دعوة العشاء عادية، ونجلب معنا هدية مثل باقة ورد أو حلوى؟ وهل يجب أن نشتري هدية كمجموعة، أو أن يأخذ كل واحد منا هديته؟

- إذا درجت العادة في مجتمعك أن تجلب هدية لدى تلبية دعوة عشاء، فعليك أن تفعل ذلك. بما أن الهدية هي بمثابة شكر على الاستضافة، لا يبدو ضرورياً أن تشتروا هدية جماعية. لكن، في حال كنتم تعلمون أن رئيس القسم يرغب في الحصول على غرض محدد، لكن كلفته الباهظة تحول دون أن يشتريه الفرد بمفرده، عندها يمكنك الاتفاق معاً على شرائه وتقديمه هدية له.

* تولّى صديق لي وظيفة جديدة في إحدى شركات التأمين، وطلب مني أن يطّلع على بوليصة التأمين الخاصة بي، على أمل أن يقدم لي عرضاً أفضل. لكني، لا أرغب في التعامل مع صديقي، فأنا لست من محبذي المزج بين الصداقة والأعمال؟ كيف يمكن أن أعلمه بهذا الأمر؟

- يفضل ألا يتم المزج بين العلاقات الشخصية والأعمال. لكن أحياناً، التعامل التجاري أو إنشاء علاقة عمل مع الأصدقاء يكون بمثابة امتداد لتلك الصداقة، مع مشكلة واحدة، وهي أنه في حال حصول خلل ما في تلك التجارة، فثمة احتمال أن تخسر صديقك. من هنا ضرورة، أن يعي الطرفان أهمية الفصل بين علاقة العمل وعلاقة الصداقة لدى حدوث مشكلة ما. في حال كان صديقك يعمل لدى

شركة مهمة، لكن مواصفاته المهنية تثير شكوكك، أشكره وأخبره أنك راضٍ بترتيباتك الحالية، ولا ترغب في إحداث أي تغيير، يمكنك أن تضيف قائلاً إنك ستفكر في عرضه لاحقاً.

* عندما كنا مجموعة صغيرة نعمل في المكتب ذاته، اعتدنا أن نهدي بعضنا الهدايا في المناسبات الاجتماعية المختلفة مثل أعياد الميلاد والولادات ومناسبات أخرى. لكن، بعد أن توسع المكتب وزاد عددنا بشكل كبير، أصبح لدينا في كل أسبوع مناسبة ما، وبدا لنا أن هناك شخصاً دائماً يجمع المال لشراء هدية ما. تحول الأمر إلى عبء مادي يضاف إلى مصاريفنا. وعلى الرغم من أن أحداً منا لا يرغب في جرح مشاعر أي زميل آخر، من خلال رفض المشاركة، فإن الأمر بات محرجاً. كيف يمكن التصرف في مثل هذه الحال؟

- يمكن اقتراح إنشاء صندوق جماعي في بداية السنة، حيث يمكن الاتفاق على وضع مبلغ سنوي محدد، ويمكن إضافة مبلغ جديد عند الحاجة. كذلك، يجب الاتفاق على بعض الخطوط الأساسية في الوقت ذاته. مثلاً، يمكن للمجموعة أن تقرر الاكتفاء بإرسال باقة ورد للموظف أو لزوجته أو زوجها، وليس الأولاد أو الأمهات أو الآباء في حالة المرض الشديد الذي يتطلب بطاقات المعايدة في أعياد الميلاد وشراء قالب حلوى، بدلاً من شراء الهدايا المكلفة التي تستنزف أموال الصندوق.

* كيف يمكن أن أخبر زميلي بأن رائحته غير مستحبة من دون أن أجرح مشاعره؟ وهل يفضل ألا أقول له أي شيء عن الأمر؟

- ألا تفضل أن يخبرك أحدهم بأن رائحتك غير مستحبة أو مزعجة، في حال كنت تعاني المشكلة ذاتها؟ ألا تقول لزميلك أو لزميلتك مثلاً إن سحّاب بنطاله مفتوح، أو إن زر قميصها مفكوك، أو إنه توجد قطعة خس عالقة بأسنانه؟ إنه تصرف لطيف ينم عن اهتمامك بالزميل لكي يبدو بصورة أفضل. تعتمد طريقة إعلامه بالموضوع على الشخص نفسه ومدى العلاقة بينكما. فإذا كان رجلاً وأنت امرأة، يستحسن الطلب من أحد الزملاء أن يأخذه جانباً وأن يقوله له إن مزيل الرائحة الذي يستخدمه قد يكون من النوعية الرديئة أو إنه غير صالح. والعكس صحيح، إذا كانت المشكلة مرتبطة بامرأة وأن كنت رجلاً. في حال كان مدير القسم شخصاً يمكن الوثوق بتصرفه وبأنه لن يفضحك أمام الجميع، كأن يقول له "فلان الفلاني أخبرني بأن رائحتك كريهة"، يمكن عندها الطلب منه أن يحل الموضوع. في حال كنت أنت المدير، أو إذا لم يكن هناك شخص آخر لينقل له الرسائل، عليك أن تبسّط المسألة بالقول عند دخول مكتبه أو المكان الذي يوجد فيه مثلاً: "يا إلهي، الرائحة هنا تشبه رائحة غرف اللاعبين الرياضيين، هل لك أن تجرب استخدام نوع آخر من مزيل الرائحة؟". هكذا ببساطة وبأسلوب مضحك، يمكن أن تنقل له الرسالة وقد يفهمها ويسارع إلى حل مشكلته. أما في حال لم ينتبه للأمر، ولم يلجأ إلى إحداث اي تغيير،

يمكنك بعد يومين أن تقول له: "أعتقد أنه لم يتسنَّ لك الوقت لشراء مزيل رائحة جديد. هل ستفعل ذلك قريباً؟". بالتأكيد هذا النوع من الحديث يجب أن يتم بينكما فقط، بحيث لا يسمعه أي شخص آخر.

أول خطوة في فن الصداقة:

أول خطوة في فن الصداقة هي أن تكون صديقا ، ثم موضوع الإلتقاء بالأصدقاء يأتي طواعية ، لكي تكون صديقا عليك أن تبدأ بأن تكون صديق نفسك ، وأن تكون صادقا من أعلى مستويات روحك وأفضلها ، وأن تنحاز بنفسك للثبات وتحمل قيم الإنسان التي تكون النمو والتقدم .

حتى تكون صديقا ، على الإنسان أن يناضل من أجل أن يكون كما الظل لصخرة عظيمة في أرض شاقة ، وأن يكون مصدر مأمن وملجأ وقوة لهؤلاء الذين لا يستطيعون المشي في الظلام .

حتى تكون صديقا ، عليك أن تصدق بوراثة الخير في الرجال وبعظمتهم الممكنة ، عليك أن تعاملهم بروح كبيرة وأن تتوقع إجابة نبيلة.

حتى تكون صديقا ، عليك أن تكافح من أجل رفع معنويات الناس وليس طرحهم أرضا.

أن تشجعهم ولا تثبط من همتهم ، وأن تكون قدوة ملهمة للآخرين.

حتى تكون صديقا عليك أن تكون حساسا وسريع الإستجابة للأحلام ، وأن تسعى بالآخرين وتظهر إعجابا صادقا في الخدمات التي تقدم من قبلهم ، فهي بدورها تغني وتخصب حياتك.

حتى تكون صديقا عليك أن تغلق عينيك أمام عيوب الآخرين وأن تفتحها لعيوبك أنت.

حتى تكون صديقا عليك أن لا تحاول التغيير والتأنيب بل اسع جاهدا فقط لجعل الآخرين سعداء إذا استطاعت.

حتى تكون صديقا ، على الإنسان أن يكون نفسه ، عليه أن يكون قد انتهى من النفاق والتكلف الزائد والتظاهر ، عليه أن يقابل ويختلط مع الآخرين ببساطه وهدوء وتواضع .

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يكون متسامحا ، عليه أن يمبك قلبا متفهما وطبيعة تتسم بالغفران.

على دراية بأن كل الرجال يتعثرون من وقت الى آخر ، وأن الذي لا يخطئ أبدا لا ينجز في حياته أبدا.

حتى تكون صديقا ، على الإنسان أن يشد يديه بأيدي هؤلاء الذين يعملون من أجل المبادئ العظيمة ، والأهداف والأسباب

العظيمة أيضا ، عليه أن يضع قوته في دفع العجلة حتى يساعد في تحقيق الأهداف المشتركة .

لتكون صديقا ، على الإنسان أن يسير إلى أكثر من نصف الطريق مع زملائه ، عليه أن يحييهم أولا ولا ينتظر ليحيوه ، عليه أن يطلق أشعة الروح التي تفيض بالخير والطيب.

حتى تكون صديقا عليك أن تدرك بأنه ليس هناك إنسان على علم بكل الإجابات ، وإن عليك إضافة كل يوم لتعلم كيفية الحياة على نحو ودي.

مهارة التعامل مع الأخطاء:

الأخطاء هي إحدى حقائق هذا الكون، وجزء لا يتجزأ من كياننا نحن البشر. ومن المهم أن تنظر إل الأخطاء على أنها (فرصة)، وليست (كارثة)!.. فرصة لاكتساب الخبرة والاستفادة منها من أجل تلافي عدم تكرارها، واتخاذ الموقف الصحيح في المرة القادمة. قال أحد الحكماء:

نحن نتعلم من أخطاء الماضي أكثر من نجاحات الحاضر

لقد اكتسبت البشرية المعرفة بأسلوب "المحاولة والخطأ". ولا يمكنك تجنب الوقوع في الخطأ إلا بالجمود والتوقف عن التفاعل مع الحياة ومع الآخرين وهذا ليس من صفات الأحياء.

إن العظمة الحقيقية للإنسان لا تكمن في عدم الوقوع في الخطأ، بل بالقدرة على النهوض كلما وقع.. أي القدرة على اكتساب الخبرة النافعة ومن ثم التغلب على الشعور بالذنب لما فعل من أجل تحرير نفسه من أي قيد يعطل مسيرة حياته.

الشعور بوجود مشكلة هي الخطوة الأولى للتخلص منها. ولذا فالبداية تكمن في نقد ذواتنا، ومراجعة أنفسنا بهدف تصحيح أخطائنا، وإكمال مسيرة حياتنا في الاتجاه الصحيح.. لكن لابدّ من الحذر من التمادي في هذا النقد حتى لا يصبح وكأنه عقوبة نوقعها بأنفسنا!.. ومن ثم ستنشغل بذلك عن إكمال خطوات تصحيح الخطأ. وقد شبه أحد الكتاب الحياة بالمركبة التي تسير دون "كوابح" حيث النظر في المرآة العاكسة والتي ترينا ما مضى من الطريق مدة طويلة سوف يعرضك للخروج عن الطريق والاصطدام. وكذلك تماماً كثرة التفكير بأخطاء الماضي. لذا سارع في الانتقال للخطوة التالية.

أريدك أن تحدد بالضبط ما هو الحدث أو الشيء الذي لم تتعامل معه بشكل مناسب؟ من هم الأشخاص الذين تعرضوا للإساءة منك؟ ما هو السلوك الذي بدر منك ولم يكن صحيحاً أو مقبولاً؟. كن محدداً وواضحاً وابتعد عن التعميم.

ومن ثم أبدأ بالتفكير بالجانب العملي الذي يحررك من هذا الخطأ. أسأل نفسك هذين السؤالين، الأول: ما هو الدرس أو الدروس التي تعلمتها من هذا الخطأ؟ وكيف يمكن أن أحول هذا الخطأ إلى

فرصة لتنمية ذاتي، وتحسين أسلوب تعاملي مع الآخرين؟ والسؤال الثاني والهام: ما الذي يجب عمله لتصحيح هذا الخطأ؟ ما هي الخطوة العملية التي يجب أن تبدأ بها الآن؟. فقد يكون ذلك عبر التقدم بالاعتذار لأفراد عائلتك أو تغيير أسلوب معاملتك معهم أو غير ذلك. كيف يجب أن تتعامل مع نفس الخلافات والمواقف السابقة فيما لو حدثت في المستقبل حدد ذلك بالضبط ويفضل أن تكتبه في مذكرتك الشخصية لأن تكرار الوقوع في نفس الخطأ مشكلة لها تبعاتها.

عملية إصلاح أخطاء ارتكبناها في الماضي عملية ليست سهلة على النفس. وستشعر ببعض الضيق خاصةً إذا قوبلت بجفاء من الطرف الآخر. لكنه على كل حال أمر يستحق المعاناة والصبر وتكرار المحاولة وعدم اليأس. وتأكد أن ذلك سيمنحك هدوءاً نفسياً وطمأنينة وسكينة رائعة.

تعلّم فن المحادثة:

المحادثة فن قائم بذاته، وهو في ذلك مثل فن الخطابة يحتاج المرء إلى التمرين عليه باكتسابه.

فما دام لا يوجد فعلاً سبيل للاحتكاك بذهن إنسان آخر إلاّ بالكلام، فلابدّ من تحسين هذا السبيل لكي يعطي ثماره.

ولذلك كانت المحادثة بحاجة إلى التمرين الصحيح، حتى لا يأتي النقاش جدالاً، الأمر الذي لا يؤدي إلى أية نتيجة.

إن المحادثة الجيدة بحاجة إلى اللباقة، والالتزام باحترام الرأي الآخر، وتعلم أسلوب الكرّ والفرّ، وحسن التوقيت، وبراعة قولبة الجملة، والابتعاد عن الإهانة والشتم، وعدم رفع الصوت بلا سبب، وتجنب تحقير الآخرين.

كما أنها بحاجة إلى معرفة نقاط الاتفاق للانطلاق منها إلى حل نقاط الخلاف.

وفي الحقيقة فإن القدرة على كسب الآخرين أمر مهم جداً. وإن نحن لجأنا إلى أساليب ذوي الإقناع، لاستطعنا شقّ حياتنا اليومية بمقدار أوفر من النجاح.

وفي ما يأتي عرض لبعض الطرق التي تعيننا على أن نكون أكثر إقناعاً في المواقف اليومية:

أولاً: امنح نفسك خير مظهر:

إذا كنت تجمع تواقيع على عريضة، فهل من الضروري أن ترتدي ثياباً أنيقة، أو أن هذا ثانوي لأن الناس يهمها ما تقول أكثر مما تلبس؟

يقول أحدهم في بلدة صغيرة حيث كنت أعيش: اعتاد رسام أن يرتاد دار البلدية لإبداء آرائه في مختلف المسائل المحلية، وكان يدخل القاعة في ثياب رثة تخللتها الألوان هنا وهناك، معلناً ازدراءه للمواطنين

المتأنقين. وطالما قال: إن الناس لو كانت لهم عقول راجحة لاكتشفوا قوة حجته بصرف النظر عما يلبس من ثياب. إلاّ أن الناس صمّوا آذانهم عنه سنة بعد سنة، مما حداه على الظن أنهم مغفلون.

نحن ننزع إلى الظن أننا نتأثر بما يقوله الآخر أكثر من تأثرنا بمظهره، غير أن التجارب تدحض هذا الاعتقاد. ومن هذا القبيل اختبار أجراه عالم النفس "شيلي شايكن" على 68 متطوعاً في جامعة مساتشوستس في آمهرست، فتبين أن الأكثر أناقة وجاذبية بينهم هم الأشد إقناعاً.

ثانياً: تعاطف مع المستمع:

تصور أنك تحاول بث الحماسة في مجموعة من الأحداث في حملة نظافة محلية، فما هي الطريقة لإثارة اهتمامهم ببرنامجك؟

لقد وجد الباحثون أننا، في محاولة تعديل أذواق الآخرين مواقفهم، لابدّ لنا من التعاطف وإياهم قبل طرح آرائنا عليهم، وبعض التفسير آتٍ من نزعة طبيعية لدى الناس إلى تصديق ما يقوله "واحد منهم".

ولذلك فإن أكثر البائعين نجاحاً هم الذين "يقلدون صوت الزبون، وحركاته، ووقفته، وحالته النفسية، وربما شهقوا وزفروا مثله من غير قصد"، وهذا من شأنه إحداث الأثر الأكبر في الزبون.

ثالثاً: اعكس تجارب المستمع:

إذا كنت تريد زيارة الزوجين اللذين انتقلا حديثاً إلى جيرتك بغية كسب دعمهما لأحد المشاريع المحلية، فما أفضل الطرق لإثارة اهتمامهما؟

إن غير المتمرس يقفز تواً إلى موضوعه الرئيسي، أما صاحب الخبرة فيحرص بادئ الأمر على إشاعة جو من الثقة بينه وبين الآخر. فإذا عبّر المستمع عن قلقه حيال أمر ما، فإنه يحاول إقناعه أن يعطي جواباً كالآتي: "إني أفهم ما الذي يبعث لديك هذا القلق، ولو كنت مكانك لراودني الشعور نفسه". إن جواباً كهذا يكشف عن احترامنا لمشكلة الآخر، ولابدّ أن يخلق جواً من الثقة في ما بيننا.

كما أن صاحب الإقناع يتفهم اعتراضات المستمع على آرائه بدل أن يدحضها. ويجدر به أن يعيد صياغة هذه الاعتراضات بوضوح وإظهار حسناتها قبل الانتقال إلى الدفاع عن آرائه هو وإظهار تفوقها.

ويروى عن وكيل شركة تأمين أنه أقر رأي زبون يقول إن التأمين على الحياة ليس استثماراً حكيماً فقال: "الحق معك يا صديقي، إنه استثمار لا يمتّ بأي صلة إلى الحكمة". ومضى يقول إن للتأمين على الحياة أهدافاً غير الاستثمار، فهو يحمي المرء في وجه الكوارث والأحداث المحتملة والممكنة، وكانت النتيجة أن الزبون قبل شراء قسيمة التأمين على الحياة.

والواقع أن دراسات عدة أُجريت حول هذا الجانب من عملية الإقناع، وبيّنت أن الإصغاء الحسن إلى رأي المستمع يجب أن يتم قبل عرض آرائنا عليه.

رابعاً: الجأ إلى ذكر الأمثلة واذكر قصص الآخرين وتجاربهم

وفي بعض الأحيان يكون ذكر الخبرة الشخصية مؤثراً جداً، ذلك إن اللجوء إلى الخبرة الشخصية من شأنه إحداث أثر أقوى لدى المستمع. ومن هذا القبيل أن طبيبي نصحني مرة بأخذ عقار معين لمعالجة علّة بسيطة. وحين سألته هل لذلك الدواء آثار سلبية، حدثني قليلاً عن تركيب الدواء، ثم أضاف أنه هو نفسه يتناوله، وكان ذلك كافياً لإقناعي.

كيف تتحدث مع الآخرين بدون خجل؟:

يؤدي الخجل من التحدث أمام الناس إلى العزلة والابتعاد عن المجتمع، ويفضي إلى كبت الأفكار والرؤى التي قد تكون مثيرة للاهتمام.

وهذا الداء قد طال الكثير من الناس حتى الذين يشغلون مواقع هامة في مفاصل الحياة الاجتماعية.

يقول أحد الشباب الذي كان ذهنه مليئاً بالأفكار والإبداعات: شعور بالقلق يراودني كلما أريد التحدث أمام الناس،

وسؤال يتكرر مراراً قبل أن اشرع بالكلام، هو: هل أتحدث أم لا؟ وهل أنا قادر على بيان ما أريده بالصورة المطلوبة؟ بمجرد انطلاقـي بـالكلام كنت أنسى ما أريد التحدث عنه، و يبتلّ قميصي من الخجل، ولا افهـم الآخر بما كنت أريد إفهامه إيّاه.

وفيما يلي شرحاً موجزاً لطرق عملية يمكن مـن خلالهـا تقويـة فن البيان وتعلّم طرق التحدث إلى الناس:

1- لا تنسى أن كل فن قابل للـتعلم مـع الممارسـة والتـدريب والتدريب.

2- إن كسب الثقة بالنفس والقدرة على التفكـير بهـدوء أثنـاء التحدث إلى الآخرين ليس أمراً صعباً كما يتخيل أكثر الناس.

3- انك عندما تتحدث أمـام النـاس مـن المفـترض أن تفكـر بشكل افضل لأنّ استماعهم إليك يعني تقديرهم لك وهذا أمـر ينبغـي أن يسعدك ويزيد من قدرتك.

4- لا تنس أن تتحدث بفرح.

5- الإحاطة بما تريد أن تتكلم عنه.

6- تخطيط لكيفية التحدث.

7- تحدث للناس وانظر إليهم وكـأنهم مـدينين لـك وجـاءوا ليتوسلوا إليك طلباً لتجديد مهلة الدفع.

8- افضل أنواع الدفاع هو الهجوم فهاجم مخاوفك وقـد جـاء في الأثر: إذا خفت شيئاً فقع فيه.

9- لا تعبث بملابسك، ساعتك، قلمك عندما تتحدث.

وإذا أردت أن تتحدث أمام جمهور فأليك هذه الإرشادات:

1- شدد على الكلمات المهمة واذكر الكلمات غير المهمة بسرعة.

2- غيّر طبقات صوتك أثناء الحديث.

3- غير معدل سرعتك أثناء الكلام.

4- توقّف قبل وبعد الأفكار المهمة لتوكيدها.

5- اكثر من المرطبات وقلل من تناول الطعام.

6- القليل من الملح أو نكهة الليمون ستغنيك عن الماء، وتمنع من جفاف الفم.

7- لا تبتدأ بالعجلة، فهذه هي السمة المميزة للمبتدئ.

8- استنشق نفساً عميقاً، تطلّع إلى جمهورك للحظة وان كانت هناك ضجّة توقف قليلاً حتى تنتهي ويهدا الناس.

9- استعمال الأسئلة لافتتاح الموضوع واستدراج الجمهور إلى التفكير معك.

10- هناك قول قديم يتحدث عن الممثلين، وهو يقول: تعرفهم من خلال دخولهم وخروجهم أي إلى خشبة المسرح، فحاول أن يكون ختام كلامك كلمات خفيفة ولطيفة وجميلة، واتركهم دائماً يضحكون بسعادة عندما تقول لهم وداعاً.

جدد حياتك الاجتماعية:

رغم أن العثور على علاقات حميمة مشبعة وسعيدة يعد للسواد الأعظمْ من البشر أهم جوانب حياتهم الشخصية، فإنّها نادراً ما تفي بالغرض. فمعظمنا يبحث عن علاقات أقل قوة من العلاقات الحميمة. ونود أن نقضي جزءاً من وقتنا الخاص مع مجموعة أكبر من البشر وأن يكون لنا بعض الأنشطة التي قد ينفر منها أحباؤنا والمقربون منا (على سبيل المثال، ينام زوجي في بعض المسرحيات التي أحب مشاهدتها، بينما أرى أنا بعض الموسيقى التي يحبها عبارة عن مجموعة من النغمات المتنافرة المزعجة).

إن الحياة الإجتماعية المتوازنة لا تقتصر على توفير مساحة أكبر من المرح والحفز، بل من الممكن أن تمثل لنا أيضاً مصدراً ثرياً للدعم في أوقات الأزمات. ومن الممكن أن تزودنا بتسلية وبعد آخر عن طريق إتاحة نشاط جديد نستغرق فيه حتى التيه. أو من الممكن أن تمدنا الحياة الاجتماعية بمساعدة عملية جداً من خلال معارفنا والذين لا يحتاجون (أو بصفة خاصة لا يودون مشاركة) الأزمات العاطفية التي تميز حياتنا الأكثر خصوصية. (فعلى سبيل المثال، هذا الشخص الودود من صالة الألعاب الرياضية الذي يعرض عليك توصيلك بصورة تلقائية عندما يعرف أنك تلقيت مكالمة للمرور على طفلك المريض ومرافقته من المدرسة، أو أحد زملاء العمل الذي يعرض مصاحبتك في مشاهدة

مباراة كرة القدم دون أي قيد أو شرط، لمجرد أن شكلك ينبئ عن معاناة يوم صعب).

* (إن الناس يتغيرون وينسون أن يُطلعوا بعضهم البعض على هذا التغير) [ليليان هيلمان]

إن الحياة الاجتماعية المتوازنة لا تقتصر على توفير مساحة أكبر من المرح والحفز، بل من الممكن أن تمثل لنا أيضاً مصدراً ثرياً للدعم في أوقات الأزمات.

لقد تمكن الكثيرون في الماضي (تخير الماضي الذي تنتمي إليه)! من تطوير حياة اجتماعية مرضية تتمركز في مكان عبادتهم أو مقر عملهم. أما الآن فالغالبية العظمى منا قد قطعوا الارتباط بينهم وبين أماكن العبادة، وفي نفس الوقت نجد أن وظائفنا تقدّم لنا فرصاً متضائلة تدريجياً في تكوين علاقات اجتماعية. قد يظل المدير التنفيذي يشترك في تدريبات الجولف حتى يكتمل مظهره، ولكن ضيق الوقت وعجز الميزانيّات والتحوّل إلى ساعات العمل المرنة والعمل من المنزل والعمل المتنقل تقضي بسرعة على تلك الأنواع من الرياضات والأحداث الاجتماعية التي جرت العادة على أن توطد الصلة بين العاملين وبعضهم البعض.

ودعونا لا ننسى أيضاً أن المفكرات التي تفيض بأسماء المعارف والنشاطات الاجتماعية لا تعني بالضرورة أننا نحيا حياة اجتماعية

جيدة. إنني أعرف عدداً كبيراً من الأشخاص ممن يعتمدون على هذه المفكرات والذين يبدو من الواضح أنهم يضيعون أوقاتهم في صحبة من لا يقدمون لهم الحافز ولا الدعم اللازم على الإطلاق أو ممن يشتركون في أنشطة لم يعودوا يستمتعون بها.

* (الطريقة الوحيدة للعثور على صديق حقيقي هي أن تصبح أنت كذلك) [رالف والدو إمرسون]

إن عدداً قليلاً منا فقط يهتمون ويتدبرون أمرهم عند التخطيط لحياتهم الاجتماعية بنفس الاهتمام الذي يبدونه عند التخطيط لحياتهم العملية. فقد تكون قد كونت شبكة من الأصدقاء والمعارف على مدار سنوات طويلة بطريقة تشوبها العشوائية، وربما أنك تتسكع هنا وهناك بين الأنشطة التي اعتدت أن تمارسها منذ قديم الأزل. ولربما أنك حتى توقفت عن التفكر في حياتك الاجتماعية وما إذا كانت قد عفا عليها الزمان أم لا. ولكنك قد تكون، بنفس القدر، تشكو منها لسنوات عدة خائفاً كل الخوف، أو واقعاً تحت ضغط شديد يمنعك من البدء في "التخلص من القديم وإحلال الجديد محله". وفي كلتا الحالتين، فإن فحص هذا الجانب لن يضير. إن الحياة الاجتماعية المتكاملة قد لا توفر لك أي نوع من التجارب العميقة ذات المغزى على الإطلاق، ولكن ماذا لدينا لنخسره! فمن منا يود أن ينعم بهذه التجارب كل الوقت بأي حال؟

* (إذا أردت ان يسعد الناس للقائك، فلابدّ أن تسعد للقائهم، وتُظهر لهم هذه السعادة) [جوته]

- وقت العمل!

* إليك بعض أمثلة على الحاجات الشخصية التي عادة ما تشبعها الحياة الاجتماعية الجيدة. لك الحرية في تعديل أو ترك الأمثلة التي لا تتوافق معك، واحرص على إضافة أي مثال آخر تعتقد أنه ينطبق عليك. اكتب كل مثال على رأس ورقة منفصلة:

- المرح (التحرر التلقائي والضحك)
- الدعم (بلا أسئلة)
- الانغماس في الرياضة (سواء بالمشاركة فيها أو بمشاهدتها)
- الرعاية البدنية (بدءاً من النوادي الصحية وحتى ممارسة اليوجا)
- التنشيط الفكري (توسيع المدارك العقلية والحافظ على بديهية العقل)
- التنشيط الإبداعي (يشجعك على التأليف والإبداع)
- الوصاية الأخلاقية (تحديات على تأليف والإبداع)
- الوصاية الأخلاقية (تحديات لمبادئك وهواك)
- الإثراء الروحي (الهروب من العالم المادي)
- المغامرة (محفزات الأدرينالين والملكات الفضولية)

- المنطقة المريحة (مهرب إلى مناطق الأمان وتوقع الأحداث)

* إرسم خطاً في منتصف الصفحة: ودوّن في جانب منها أسماء الأصدقاء أو مجموعة المعارف الذين يساعدونك على إشباع هذه الحاجة. وفي الجانب الآخر أضف أي نوع من الأنشطة التي تقوم بها والتي من شأنها إعانتك على إشباع هذه الحاجة.

* تفكر في كل صفحة واحدة بعد الأخرى، ثم سل نفسك الأسئلة التالية:

- إلى أي مدى تشبع حياتي الاجتماعية الحالية هذه الحاجة؟ (يمكنك أن تقدر هذا المدى على مقياس من 1 إلى 10).

- هل أنا في حاجة إلى أصدقاء جدد حتى أستطيع إشباع هذه الحاجة؟

- هل يتعين عليّ تغيير أو توسيع دائرة علاقاتي مع أي أحد بحيث يساعدني على إشباع هذه الحاجة؟

- هل يتعين علي البحث عن أنشطة إضافية لإشباع هذه الحاجات؟



لا تفرط في التحدث عن نفسك

لا هوية محددة للثرثار، فقد يكون قريباً وصديقاً أو زميلاً أو عابر سبيل.

في حضرته، يجد الإنسان نفسه مرغماً على سماعه يحكي ويرغي وينطق لساعات كاشفاً عن أدق تفاصيل حياته، من دون أن يترك مجالاً للآخرين لإبداء رأيهم أو حتى الاعتذار عن السماع. هناك من يعتبر التحدث عن الذات عيباً كبيراً وعادةً سيئة، في حين يعتبره قسم آخر ميزة جيدة أو نوعاً من "فضفضة" الهموم؟

يحتاج كل إنسان إلى التعبير عن أفكاره ومشاعره بشكل أو بآخر، فهذا أقل ما يمكن أن يفعله في إطار الحفاظ على العلاقات الاجتماعية الطبيعية واستمراريتها. نحتاج أحياناً إلى شخص نخبره همومنا ومشكلاتنا، نحكي له عن أحلامنا وأمنياتنا ورغباتنا ونكشف له أسرارنا، نحتاج إلى شخص نشعر بأنه يفهمنا ويستمع لنا من دون أن يملي علينا ما يجب فعله أو ينتقد أخطاءنا وأحلامنا ويسخر منها أو يصدر أحكامه علينا. باختصار، نحتاج إلى أن نروي قصة حياتنا إلى أشخاص يكونون قديرين وجديرين بالثقة التي نمنحها لهم.

التحدث عن الذات واطلاع الآخرين على تفاصيل الحياة الشخصية وأسرارها، هو في الواقع محاولة من قبلنا للتعرف أكثر إلى ذاتنا، وإعادة تَرتيب أحداث تاريخنا لتتماشى مع ظروف الحاضر وإطار العلاقة المرسومة مع محدثنا. إنها باختصار، عملية ربط الأحداث في ما بينها لكي نفهم معناها، قبل أن ينجح هذا الآخر في فهمها.

أن تروي قصة حياتك لشخص آخر هو دليل رغبتك في رسم الشخصية التي تراها في نفسك في مخيلته. من خلال التحدث عن ذاتك تبتكر حقيقة جديدة قابلة للتفاعل، فتبدو كأنها تمدك بقدرة التحكم في وجودك في هذا العالم.

- كلام من دون معنى

أحياناً، نحب أن نخبر، وبالتفاصيل المملة، عما جرى بصرف النظر عن هوية الشخص الذي نحدثه، قد يكون قريباً لنا أو مجرد زميل أو عابر سبيل التقيناه صدفة في مكان ما. لكننا لا نكشف أسرارنا ولا نعبر عن حقيقة مشاعرنا لأي شخص كان، وإنما نختار من يوحي لنا بالثقة نشعر معه بالراحة والاطمئنان. في هذا الإطار، يشير المحلل النفسي "سافيريو توماسيلا" إلى أن دفة الاختيار غالباً ما تميل نحو أصحاب الوجوه المبتسمة والشخصية اللطيفة، وفي حال تعذر وجودهم، نتجه نحو الأفراد الذين كوّنوا فكرة سيئة عنا، لنوصل لهم صورتنا الجديدة التي رسمناها بأنفسنا.

نقوم أيضاً بانتقاء ما نريد أن نقوله لهذا الآخر، فالحوار عادة ما تتم برمجته وتوجيه بناء على رد فعل محدثنا وشخصيته، فإذا لاحظنا مثلاً تململه سوف نلجأ إلى إنهاء الحديث فوراً. يعتبر المحللون أن أغلبية الحوارات التي تجرى على الهاتف أو في الشارع، تطول وتمتد فتفرغ من فحواها القيّم، وقد تضر في العلاقة بين المتحاورين، لأن التواصل الحقيقي ينقطع بينهما فيعجز المستمع عن إبلاغ المتحدث بانزعاجه من كلامه الفارغ أو من احتكاره للكلام طيلة الوقت. تتميز العلاقات الناجحة بين الأصدقاء والزملاء بالمبادلة بالمثل، إذ يحصل تبادل أسرار ومشاركة بالخصوصيات.

يرى "جيرار أبفيلدورفير"، محلل ومعالج نفسي، أن الأسرار الشخصية لا يمكن إلا أن تكون متبادلة، لأن من يتقبلها لابد أن يقدم بدوره ما يوازيها أهمية. لكن المبالغة في التحدث عن الذات والاستعانة بالمخيلة، كي لا نقول الكذب، لإعطاء الحوار مزيداً من الأهمية، لا يشجع المستمع على مبادلة المتحدث الكلام ذاته. بل على العكس، سوف يتولد لديه شعور بأنه مرغم على كشف أسراره، في الوقت الذي ربما لا يرغب في فعل ذلك.

- التحدث هرباً من الذات

يعتبر البعض أن التحدث عن الذات أو الفضفضة وكشف الأسرار الدفينة هو فعل جيد، لا بل ميزة حسنة، في حين يرى قسم آخر

الإفراط أو المبالغة في الكلام عن الذات بمثابة عيب كبير. وقد تسوء الأمور وتتحول إلى مشكلة في ما لو أثار كلامنا حفيظة المستمع لنا، أو تم فهمه خطأً أو قام أحدهم بتحوير الكلام الذي جاء على لساننا، حتى بات يشكل تهديداً لنا وإزعاجاً للمحيطين بنا، ما يحتم علينا تعلم كيفية التحدث بشكل مقتضب والحرص على عدم كشف كل الأوراق، وترك المجال للآخر لكي يعبر عن رأيه ويستعيد أنفاسه.

يقول فريديريك نيتشيه: "إن الإفراط في التحدث عن الذات قد يكون وسيلة للاختباء أو لإخفاء شيء ما". وربما يؤشر أيضاً إلى الفراغ الفكري، إذ لا يجد الشخص ما يحدث به الآخر سوى تفاصيل حياته، أو قد يكون دليل قلة الثقة بالذات، لأن المبالغة في الكلام تعني حتماً قلة الثقة بالنفس. عندما يكون لدى الفرد قاعدة قوية من الثقة بالذات، ينعكس ذلك على علاقته بالآخرين، من خلال قدرته على اعتماد الصمت الإيجابي أو الصمت التأملي، فتتولد لديه رغبة في الاستماع لهم وتقبل آرائهم ومشاعرهم، وتخف في المقابل ثرثرته. لكن، الثقة المفرطة بالذات تأتي كتعويض عن شعور داخلي بقلة الثقة بالذات وعدم تقدير القيمة الذاتية.

هناك من يرى أن التحدث عن تفاصيل الحياة الشخصية ليس سوى محاولة لإثبات صدق النوايا والصراحة تجاه الآخرين. لكن، هذا التفسير لا يصح دائماً، إذ إن الإفصاح عن التجارب الشخصية والمغامرات الخاصة، غالباً ما يزعج الآخرين، فهو يؤشر إلى السعي إلى

انتزاع اعتراف منهم والحصول على تعاطفهم. ولعل التحدث عن الذات ليس سوى علامة واضحة لحب الأنا، هذه الأنا التي تثير حفيظة الكثيرين. لا يمكن استخدام استراتيجية التحدث عن الذات كوسيلة لسحق الآخرين أو إثارة اهتمامهم أو السيطرة عليهم فقط. فالمشكلة تظهر عندما نبدأ في الإكثار من الكلام عن حياتنا والغوص في تفاصيلها لدرجة ننسى فيها أن نستمع بدورنا للشخص الآخر الذي نحدثه.

- الصراحة

كيف يمكن أن نتصرف عندما نجد أنفسنا أمام شخص لا يستطيع أن يكبح لسانه؟ الأمر في غاية البساطة، إعتماد الصراحة معه وإخباره بأن كلامه لا معنى له أو أنه يحتكر الحديث كله. في الإجمال، يساعد الوضوح والصراحة في توطيد العلاقات بين الناس، لكن في البداية قد يعطي نتيجة معاكسة تؤدي إلى انقطاع العلاقات أو حصول فتور. ردُّ الفعل هذه تؤكد وصول فحوى الرسالة إلى هذا الثرثار الذي لا يعرف متى يتوقف عن الكلام، وفهمه بأنه تخطى الحدود ومنبع الآخرين من التعبير بدورهم عن أفكارهم.

- الكلام بسرك

في حال لاحظت أنك أكثرت الكلام، لا تنتظر/ تنتظري، رؤية علامات الاستياء في عيني مستمعك للسيطرة على فيض كلامك، بل سارع/ سارعي إلى التوقف قليلاً، والتأمل قبل الارتكان إلى صوتك

الداخلي والاستمتاع بهذا الصمت الإيجابي. يجب أن تتقبل/ تتقبلي فكرة محاورة الآخرين والاستماع لهم من دون مقاطعتهم لطرح الأسئلة، وتفهم صمتهم أحياناً. احرص/ احرصي أيضاً على الحفاظ على حديقتك السرية وعدم البوح بكل خفاياها فوراً، لاسيما إذا كانت حديقة حياتك العاطفية والزوجية. لا تتسرع/ تتسرعي في اطلاع الآخرين على مشكلاتك مع شريكك، فلا حاجة لك إلى فعل ذلك، لاسيما أنها مشكلات شخصية لا تهم سوى المعنيين بها. حاول/ حاولي أن تستمع/ تستمتعي إلى ذاتك، قبل أن تبحث/ تبحثي عن شخص آخر لتبوح/ لتبوحي له بأسرارك. تساعد فترات التأمل والعودة إلى الذات في حل الكثير من مشكلاتنا والتخلص من همومنا بمفردنا. حاول/ حاولي أن تسأل/ تسألي عما إذا كان كلامك يهدف إلى الحصول على معلومة ما أو إيصال رسالة ما، أم أنه مجرد كلام فارغ لا داعي له لأنه يزعج الآخرين. وبدلاً من التفتيش عن شخص يستمع إليك، يمكن اللجوء إلى القلم والورقة لتفريغ ما لديك من كلام، كما يمكن حالياً الاستعانة بشبكة الإنترنت وكتابة يومياتك في المدونات الشخصية المعروفة بـ"البلوغيرز"، التي يستطيع الكثيرون الوصول إليها وقراءتها.

5 لا تحاورهم كي لا يقاطعوك:

هناك خمسة أشخاص يجدر بنا أن نحاول تجنب التحدث إليهم. فالحوار مع هؤلاء قد يدخلنا في دوامة الحوار العقيم وغير المريح حيث

تكثر فيه مقاطعات المتحدث التي تفسد على الجالسين متعة الحديث. فالحوار يصبح مملاً إذا لم يلتزم أحد أطرافه بالآداب المعرفة وفي مقدمتها حسن الإنصات من دون مقاطعات غير مبررة. وسنتطرق إلى هؤلاء الأشخاص الخمسة الذين نسعى إلى تحاشيهم بقدر الإمكان، مسلطين الضوء على رأي أسلافنا العرب فيهم وبطريقة التعامل المثلى معهم:

1- الجاهل: الجاهل هو الذي يظن دائماً أنه على حق. والجاهل الذي نقصده هنا هو الشخص الذي يقحم نفسه في كل نقاش من دون أن يتحقق من طبيعة المشاركين، ولا يأبه بصورته أمامهم، فيشرع في طرح آرائه ومعتقداته وربما يدافع عنها بقوة قبل أن يتبين له مدى إلمام المشاركين بالموضوع، فقد يكون لديهم من المعلومات ما يجيب عن أسئلتهم لو أنه منحهم آذانا مصغية. ولذلك نجد أن الجاهل هو من أكثر الناس اقتحاماً للحوارات وأكثر هم مقاطعة لحديث الآخرين، وربما تكون المشكلة نفسية إذ يجد أن شعوره بالنقص (نقص المعلومات) يدفعه إلى محاولة إثبات وجوده فيقاطع المتحدثين وربما يبالغ في معارضتهم حتى يكاد ينطبق عليه المثل الشائع "خالف تعرف'. ونتذكر هنا قول الخطيب البغدادي عن أبي قلابة الذي قال: "لا تحدث الحديث من لا يعرفه، فإن من لا يعرفه يضُرهُ ولا ينفعه". ولذا فيجدر بالمتحدث الواعي أن يلتزم السكوت في حديث يشارك فيه هذه الفئة من الناس،

حتى لا تضيع مداخلاته القيمة وسط الحديث الصاخب والمقاطعات المتكررة.

ونحن هنا لا ندعو إلى التكبر على هذه الفئة من الناس، فقد يسيء البعض الفهم فيتكبر، من دون أن يشعر، فيقع في خطأ أكبر.

2- المعرض عن الاستماع: عندما نصر على محاورة المعرض عن الاستماع إلينا فإننا نعرض أنفسنا لاحتمالية التعرض إلى مقاطعات كثيرة. فهذا الشخص غير المهتم بالموضوع المطروح للنقاش قد يبتكر أكثر من طريقة للإعراض عنك من خلال أشكال متعددة من المقاطعات مثل محاولات تغيير الموضوع، أو طرح أسئلة بعيدة كل البعد عن صلب الموضوع، أو الانصراف بحجة قضاء حاجة معينة وغير ذلك من مقاطعات لا تفيد الحوار البتة.

3- الأحمق: النوع الثالث هو الأحمق حيث يصف إبن حبّان – رحمه الله – صاحب هذه الصفة فيقول "من علامات الحُمق التي يجب على العاقل تفقدها ممن خفي عليه أمره: سرعة الجواب، وترك التثبت، والإفراط في الضحك، وكثرة الالتفات، والوقيعة في الأخيار، والاختلاط بالأشرار، والأحمق إذا أعرضت عنه اغتم، وإن أقبلت عليه اغتر، وإن حلمت عنه جَهِل عليك، وإن جهلت عليه حِلُم عنك، وإن أسأت إليه أحسَن إليك، وإن أحسنت إليه أساء إليك، وإن ظلمته، انتصف منه، ويظلمك إذا أنصفته". ويتضح مما سبق عدم جدوى

محاورة من يتصف بصفة الحمق إذ لا يرجى من ورائه إنصات يخلو من المقاطعات المتكررة نتيجة للصفات المذكورة آنفا.

4- الغضبان: أسوأ ما يمكن أن يحاور المرء هو المستمع الغضبان. فالمستمع حينما تنتابه نوبة الغضب العارمة فإنه أبعد ما يكون عن الإصغاء بل ربما يفقد صوابه فيرد بعنف على المتحدث ضارباً بعرض الحائط كل الآداب التي تحض على عدم مقاطعة المتحدث إلا للضرورة. وقال الجوزي: "متى رأيت صاحبك قد غضب، وأخذ يتكلم بما لا يصلح، فلا ينبغي أن تعقد على ما يقوله خنصرا (الخنصر: أصغر أصابع اليد) "أي لا تعتد به، ولا تلتفت إليه" ولا أن تؤاخذه به، فإن حاله حال السكران لا يدري ما يجري، بل اصبر ولو فترة، ولا تعول عليها، فإن الشيطان قد غلبه، والطبع قد هاج، والعقل قد استتر، ومتى أخذت في نفسك عليه، أو أجبته بمقتضى فعله، كنت كعاقل واجه مجنونا، أو مفيق عاتب مغمى عليه، فالذنب لك، بل انظر بعين الرحمة...".

5- السفيه: يعد السفيه أحد العناصر الفاعلة في تحويل الحوارات إلى نقاشات عقيمة، بكثرة مداخلاته أو مقاطعاته غير المبررة. والسفه لغة تأتي من الخفة والاضطراب في السلوك أي تحركه الأهواء يمنة ويسرة ولذا قيل "وتِسِفَّهَتِ الرِّيح الشجر" أي تحركت بطريقة عشوائية.

بشكل عام نقول لا يستطيع المرء أن يتحكم بسلوك جلسائه ولكن في يده أن يقلل من مضايقاتهم الناجمة عن عدم إلتزامهم بآداب الإنصات وإكثارهم من المقاطعة التي تفسد أجواء الحوار، وذلك باتباعنا للخطوات المذكورة آنفاً.



إستمع إلى نفسك

الحديث مع النفس بصوت عالٍ! أو منخفض هي عادة نمارسها جميعاً. وينطبق هذا على كل ما يدور داخل عقولنا وما توسوس به أنفسنا. وما ينتابنا من أفكار، وما يتولد عن ذلك من انفعالات ومشاعر. أما مضمون هذا الحوار فهو عادة ما يدور حول الأحداث والمواقف التي نعايشها كل يوم.

والآن تخيل أنك تقول لزميلك في العمل كل صباح (أنت غير كفء، فاشل، لم تقم يوما بأي عمل ذي أهمية، ولا يحبك أحد من زملائك).. هل سيسعد هذا الزميل بلقائك؟! كيف سيكون موقفه منك؟ لا بد أنه سيقدم ضدك شكوى وسيكسبها!..

إننا- للأسف- نعامل أنفسنا بهذا الأسلوب تماما. ونخاطبها كل يوم بأكثر قسوة من ذلك. حيث نقوم بتوجيه اللوم: (ما كان يجب أن تقول ذلك؟ لقد استهجن الجميع الفكرة التي ذكرتها، لماذا لا تفكر قبل أن تتفوه بكلامك؟؟!!) أو نتوقع ردة فعل الآخرين تجاه مواقفنا (لا بد أنهم يتسامرون ويتضاحكون على ما بدر مني اليوم؟) أو- وهذا الأكثر قسوة- نحاكم ونصدر الأحكام دون شفقة (لقد رسبت في

الامتحان.. أنا إنسان فاشل). فلماذا نتجنب التعامل بهذا الأسلوب مع الآخرين ونقبله لأنفسنا؟ هذا غير عادل!

يتحدث علماء النفس بكثرة هذه الأيام عن تأثير اللغة التي نستعملها في وصف الأشياء على بناء مشاعرنا وحياتنا الداخلية. فما يخرج من أفواهنا من كلمات وعبارات، وما نحدث به أنفسنا- في الواقع- لا يذهب في الهواء سدى!. وإنما يدخل إلى أعماقنا ليغير من فسيولوجيتنا ويرسم صورة مبدئية نبني عليه ما يأتي من أحداث ومشاهد. وسواءً كان هذا الكلام إيجابياً أم سلبياً فإنه يترك بصمةً مهمة في نفوسنا.

تقدر الدارسات أننا نقوم بتقييم ذواتنا ما بين 300 إلى 400٪ منها هي عبارة عن تقييم سلبي ولوم 80 مرة يومياً! وأن وانتقاد. ولذا كان من الخطوات العملية التي أصبحت من أجزاء العلاج النفسي هو استخدام (عبارت التوكيد). حيث ينصح المعالجون بالوقوف أمام المرأة كل صباح وإرسال رسائل إيجابية توكيدية لانفسنا بصيغة الحاضر مثل: (أنا بخير اليوم، أشعر بالحيوية والنشاط)، (أنا شخص محبوب من زملائي وناجح في علاقاتي مع أسرتي)، (يا للسعادة التي أشعر بها هذه الأيام، الحمد لله على نعمه التي تغمرني). وهكذا.. والواقع أن لهذه الملاحظة أصل مكين في ديننا الحنيف فلو تأملت أنواع الذكر التي أمرت الشريعةُ المسلمَ أن يلتزم بها في كل حال، لوجدت أنها ألفاظ إيجابية تمنح الهدوء والسكينة والأمان- هذا بالإضافة إلى بركتها الخاصة بها.

- بين (أريد).. (أحتاج)..

عندما تجد رغبة في إمتلاك شيء أو القيام بعمل ما فراقب ما تعبر به عن تلك الرغبة. لا حظ الفرق بين أن تقول: (أحتاج إلى سيارة جديدة)، و(أريد أن أقتني سيارة جديدة). (أحتاج إلى زيارة أي أحد) وبين أن تقول: (أرغب أن أزور أي شخص). إن كلمة (الحاجة تجعل كل حواسك معلقة بذلك الشيء وبذلك يتعطل تفكيرك عن البحث عن البدائل. ولذا تذكّر أنه كلما قل (ما تحتاجه) في مقابل (ما تريده وترغبه) ستشعر أن الأمور تحت أمرتك وسيطرتك. ولن تخشى إذا فقدتها يوماً أو فارقتها.

- كيف حالك؟

عندما يسألك شخص هذا السؤال الروتيني لاحظ العبارة التي تستخدمها. ترى هل تقول (ما شي الحال)، (لابأس). إن كنت كذلك ما رايك أن تدخل تعديلاً صغيراً على ذلك ففي المرة القادمة قل: (على أفضل حال)، (تمام التمام)، (أحسن من كذا ما في!!)،.. وأنفث في كلماتك روح التفائل والحيوية. وترقب ذلك التغيير الرائع الذي ستشعر به في الحال، وبالأثر الذي ستتركه في المستمع إليك. فهذه الأحاسيس كما يسميها الأطباء (معدية).

عندما كنت أقول هذه المعاني لمرضاي، كثيراً ما كانوا يقولون: (تريدني أن أكذب، أنا لست على أفضل حال). والواقع أنهم تغيب

عنهم فكرة أساسية. إن الحكم على مشاعرنا هو أمر نسبي. فما رأيك أن تزور إحدى المستشفيات القريبة من منزلك، وخذ جولة على أجنحة أمراض الدم والأعصاب والكبد والأمراض النفسية و.. و... حينها ستقابل أشخاصاً إذا حضر الطعام لم يشتهوه. وإذا أكلوه لم يستطيعوا هضمه، وإذا حل الليل لم يستطيعوا النوم إلا بأقوى المسكنات التي سرعان ما يذهب مفعولها ليوقظهم الألم. وأحكم بعد ذلك على نفسك، وما تتنعم فيه من نعم ظاهرة وباطنة ألست على أفضل حال!!.

أشعر بصداع قاتل!

هذه الفكرة تنطبق أيضاً على وصفنا للألم الذي نشعر فيه. فإذا ابتليت بالصداع يوماً فلاحظ الفرق بين أن تقول: (أشكو من صداع قاتل وألم رهيب!!) وبين أن تقول: (أشعر ببعض الألم في رأسي لقد أزعجني هذا الصداع قليلاً). قال أحد الحكماء:

"الكلمة التي نلصقها بتجربة ما، تصبح تجربتنا".

تذكر أن الكلمات لها مفعول سحري في تغيير مشاعرنا وعالمنا الداخلي سواءً بشكل أفضل أو بشكل أسوأ. هذه إحدى الأدوات الفعالة بيدك الآن فاستفد منها.

***

العادات العشر للشخصية الناجحة

1- السعي للتميز:

وأعني به التعود على العمل الدءوب المستمر لتحقيق التميز في الحياة في ثلاثة مجالات رئيسية: المداومة على رفع مستوى الإيمان والعلاقة بالله سبحانه وتعالى، والمداومة على رفع مستوى الإحتراف والتخصص والإنتاج والكفاءة والفعالية في العمل والمهنة، والمداومة على رفع مستوى العلاقة الإيجابية مع الآخرين.

2- تحديد الأهداف:

وأعني به الرغبة والقدرة والإستمرار في تحديد الأهداف في الحياة (الأهداف طويلة المدى، ومتوسطة المدى، وقصيرة المدى).

3- التخطيط:

وأعني به وضع الأهداف في برنامج عمل وخطة زمنية قابلة للتنفيذ.

4- ترتيب الأولويات:

وأعني به إختيار الأول فالأول، والأهم فالأهم من الأهداف والأعمال والإلتزامات عند التعامل في الحياة.

5- التركيز:

وأعني به الإهتمام بالمهمة، أو المسؤولية، أو العمل، والمباشرة في التنفيذ دون الإلتفات إلى الصوارف، كما أعني به تركيز الإهتمام في الحياة على تخصص أو مجال أو نقطة تركيز نستطيع التميز والإبداع فيها.

6- إدارة الوقت:

وأعني به عملية الإستفادة من الوقت المتاح وتوظيفة التوظيف الأمثل لإستغلال مواهبنا وإمكاناتنا وظروفنا لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها.

7- جهاد النفس:

وأعني به المحاولة الدائمة للإنتصار على الذات وتطويع النفس وقيادتها وتعويدها على مواجهة المسئوليات ومتابعتها، والصبر والثبات على المبادئ والقيم وأنواع التكاليف لتحقيق الحياة الكريمة التي نحلم بها.

8- البراعة الإتصالية:

وأعني بها القدرة على الإتصال الفعال بالآخرين بهدف التأثير الإيجابي عليهم والحياة معهم بإحترام وأخلاق راقية.

9- التفكير الإيجابي:

وأعني به النظر إلى الجانب الحسن في الأمور والأشخاص والأحداث، بالتفكير بطريقة يغلب عليها الإيجابية وتغليب حسن الظن والتفاؤل، وإغفال الجوانب السيئة أو التغافل عنها.

10- التوازن:

ويعني أن نفكر ونتصرف بطريقة متوازنة في حياتنا، وألا يطغى أو يتضخم جانب على الجوانب الأخرى.

إن الإستجابة لتحدي هذه العادات قد تغير من حياتنا تماماً، وتحقق لها نقلات نوعية عالية الجودة بشكل كبير.

***

فن الاتصال بالعالم الخارجي

فن الإتصال بالعالم الخارجي من أهم أسس الركن الإجتماعي، ولفن الإتصال بالعالم الخارجي أقسام، أولاً تقبَّل نفسك وتقبل الآخرين، فاتصالك بالآخرين يريحك كثيراً، فبعض الشركات لم تعين أشخاصاً وإن عينتهم سرعان ما تطردهم لعدم معرفتهم كيف يتعاملون مع الآخرين.

ولاتصالك بالعالم الخارجي عليك معرفة الشخصيات الموجودة في كل شخص فينا والموجودة بداخلنا. فهم أربع شخصيات إما ودود، أو قيادي، أو معبر، أو محلل.

فلقد وهب لنا الله سبحانه وتعالى تلك الشخصيات الأربع، وحتى تنجح في التعامل معهم، لابد أن تعرفهم جيداً، فنحن نخرج بتلك الشخصيات إلى العالم الخارجي، ففي وقت من الأوقات تريد أن أن تكون قيادياً مثلاً مع أولادك، وفي وقت ثان تريد أن تكون ودوداً مع زوجتك أو مع الناس، وفي وقت تريد أن تكون معبّرا تعطي أفكارا وفي نفس الوقت تكون محللاً بالنسبة لأشياء معينة، تريد أن تعطي فيها قرارات في حياتك.

فعند المعرفة بهذه الشخصيات جيداً ستتعامل مع نفسك أفضل وعندما تعلم بما يتكلم الناس ويتصرفون؟ وبأي شخصية يتحدثون؟ في هذه الحالات تعرف كيف ترد عليهم بما يتماشى مع هذا الأسلوب؟

فيعطيك مهارة أكثر، ليس مجرد أنك تتكلم مع الناس بطريقة تلقائية فتوعية حياتك تتوقف على أسلوبك في الإتصال مع نفسك أولاً ومع العالم الخارجي ثانياً. فيا ترى كيف تتصل مع نفسك وكيف تتصل مع الآخرين؟

ولابد حتى تتصل مع الآخرين أن تنصت إليهم بأحاسيسك وبقلبك وبمشاعرك حتى يعلموا بأنك مهتم بهم، وكأنهم أهم إنسان في حياتك في ذلك الوقت.

فكل واحد فينا يريد التكلم عن نفسه، فعندما تجعل إنساناً يتحدث عن نفسه وتسأله ما الذي يحبه؟ وما الذي يكرهه؟ وأي شيء مهم بالنسبة له؟ وما أخباره؟ وما أهدافه وما أخبار أحلامه؟ وما الذي حققه أخيراً؟ سوف يشعر الشخص باهتمامك به، وإذا رأيت منه سلوكاً غير حسن ركّز على السلوك وليس الشخص، وأذهب إلى السلوك وتعامل معه ولكن تقبل الشخص كما هو. واعلم ان وراء كل سلوك رسالة ووراء كل رسالة نية إيجابية فاذهب إلى الرسالة فسوف تجد نفسك أصبحت رائعاً في فن الإتصال مع الآخرين ويصبح لديك أصدقاء أفضل وأصدقاء أكثر وأناس يستفيدون منك وتستفيد منهم.

ولكي تتصل بالعـالم الخـارجي لا بـد أن تتـصل بنفـسك أولاً وتتعلـم المفهوم الذاتي، وأن داخل المفهوم الذاتي إدراك، وداخل الإدراك "قيم"، وداخل القيم إعتقاد وداخل الإعتقاد مبدأ، وداخل المبدأ وجهة نظر تجاه الأشياء فأنت خرجت للعالم الخارجي بإدراك وإعتقاد ومبادئ مختلفة تماماً عنهم، فلو شخص اختلـف معـك فـذلك وضـع طبيعـي، فلابد أن يختلف عنك، فلا تغضب منه، ولو كنت مُدرباً جيداً عـلى فـن الإتصال وتعرفُ القيم وتتعامل مع الناس وتجعلهم يشعرون بالراحة في التحدث معك، تصبح رائعاً في فن الإتصال، وتصبح حياتك باستمرار إيجابية، ولـو واجهـك أي تحـدٍ تـستطيع التعامـل معـه والتركيـز عـلى الإيجابيات الموجودة فيه وتتعلم منه.

ففن الإتصال بالعالم الخارجي من أهـم خمـس أشـياء أساسـية للنجاح، فلو لم تستطيع التعامل مع الناس فكيف تنجح؟ لوحدك! فلـو كنت مدير ستتعامل ولابد أن تتصل بالناس لكي تعيـنهم، ولـو كنـت عاملاً فعندك مديرون لابد أن تتعامل معهم.

يوجد بعض الناس يعيش في عزله ولم يعرفوا كيـف يتعـاملون مع الآخرين، فهو يعمل وينجح في عمله المنفرد، فإذا تعاون مع فريق لا يستطيع النجاح لأنه لم يتعود على فن الإتصال.

وأعجبتني مقولـة هلـين كلـر التـي ولـدت عميـاء وطرشـاء وخرساء وكانت من أقوى فلاسفة العصر: "كثير من النـاس تـسع ولا

تنصت، وتنظر ولا ترى، تشعر ولا تحس، وعلمت أن العمى هو عمى القلب وليس البصر".

القسم الثاني في فن الإتصال الإحترام التام المتكامل، فلابد أن تحترم الشخص وتفرق بينه وبين سلوكه، انقد سلوكه وحاول تحسينه، ولكن تقبل الشخص كما هو.

ابتسم في وجهه، لأن الإبتسامة تزيد الألفة والحب وتبادل المشاعر بين الناس، وتساعدك في تقبل العالم الخارجي وتقبل العالم الخارجي لك.

تعرف على الأسامي واستخدمها من وقت لآخر وحاول عدم تناسى الإسم، وانصت جيداً ولا تقطع كلامه، أعط له ما يكفيه من الوقت، وتعلم عدم الحكم على الأشخاص سريعاً، وانظر في العينين لأن هذا يزيد التركيز حتى تفهم ما يريد.

***

10 أسرار

هناك عشرة أشياء تجذب الناس إليك وتجعلهم يحبونك:

1- الأخلاق: كن خلوقاً تنل ذكراً جميلاً، يقول الرسول (ص): "أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً، الموطؤون أكنافاً، الذين يألفون ويؤلفون، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف".

2- الإهتمام: أظهر اهتمامك بالآخرين حتى يظهروا الإهتمام بك.

يقول الشاعر:

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم
فطالما استعبد الإنسانَ إحسانُ

3- التفاؤل والحماس: قال الرسول (ص): "تفاءلوا بالخير تجدوه".

4- التواضع: تواضح لكل الناس، قال الشاعر:

تواضع تكن كالنجم لاح لناظر
على صفحات الماء وهو رفيع

5- الحلم: لا تغضب أبداً.. قال الرسول (ص): "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب".

6- الإبتسامة: وهي ما يسمى أيضاً بالسحر الحلال، يقول الرسول (ص): "تبسمك في وجه أخيك صدقة.

7- التهادي: لا تنس تقديم الهدايا (رمز الصداقة)، قال الله تعالى: (وإذا حُيِّتُم بتحيّة فحيُّوا بأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوها..) [النساء: 86]، وقال الرسول (ص): "تهادوا تحابوا".

8- الأناقة: اهتم بشكلك ومظهرك،

9- التحدث: أتقن فن الكلام،

10- الإنصات: أتقن فن الإستماع والإصغاء

***

التعامل مع ذوي الصفات الصعبة

قائمة الأصناف العشرة من الناس غير المرغوب فيهم:

يحتوي مستودع مهارات الإتصالات التي تملكها على درجات متفاوتة من المعرفة والجهل مع ما ينتج عنهما من أسباب القوة والضعف، وتبعاً لذلك فإنك لن تجد عناء في التعامل مع شخص ممن لا يطيق أحد التعامل معه، لكون ذلك الشخص مجرداً من الأحاسيس والعواطف، وربما تجد صعوبة أكبر في التعامل مع أناس سلبيين ممن هم كثيرو الضجة والإزعاج، ولربما تبين لك أن التعامل مع من يتصفون بالعدوانية من الناس هو أمر يرقى إلى مصاف أعلى درجات التحدي، وقد تصاب بالإحباط جراء تعاملك مع الكسالى من الناس، وربما فقدت القدرة على التحمل لو تعاملت مع المتبجحين والمتعجرفين.

ومن طبيعة الأشياء أنك أنت نفسك قد تتسبب في الإحباط لكثيرين من الناس؛ لأن أي شخص قد يسبب عبئاً على شخص آخر على الأقل في بعض الأوقات إن لم يكن في جلها.

ومن المحتمل أن تتفق أو تختلف مع هذا الشخص أو ذاك في وجهات النظر حول من هو الشخص الصعب ومن هو الهين، ومن هو

الصالح ومن هو الطالح، ورغم ذلك فإن المجتمعات المهذبة لديها إجماع معين في الرأي عن الناس الذين يتميزون بالصعوبة، وعن الصعوبات التي تجدها تلك المجتمعات في تصرفاتهم. ولقد حددنا عشرة نماذج من السلوكيات المعينة التي يشعرون بالتهديد أو المعارضة مما يمثل مقاومتهم للتهديد أو الإنسحاب من تلك المواقف المكروهة، ونورد فيما يأتي عشراً من حالات السلوك الحرجة التي يصل فيها أناس عاديون إلى أسوأ حالاتهم:

1- العدواني: إن الشخص العدواني دائماً يجعل سلاحه سلاح تحدّ وتصويب وغضب، وهذا هو ذروة الضغط والسلوك العدواني.

2- المتهكم: إن التعليقات الوقحة والتهكم المؤذي والتوقيت الجيد لدوران العيون، وكذلك اختصاص المتهكم هي التي تضعك في موقف الغبي فتقتل إبداعك ومواهبك.

3- الهائج بلا سبب مقنع: بعض الناس يتعاملون معك بهدوء، ثم ينفجر ويهيج بسبب أشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة.

4- المتعالم الذي يدعي المعرفة: مما لاشك فيه أن المتعالم الذي يدعي المعرفة قل أن يحتمل الصواب والخطأ، وعند حدوث خطأ ما فإنه يحاول أن يظهر معرفته به.

5- المغرور: إن المغرورين لا يستطيعون خداع جميع الناس إلى الأبد، لكنهم يستطيعون خداع بعض الناس لمدة ما، ويستطيعون خداع

الناس البسطاء لوقت طويل، لا شيء إلا للإستحواذ على انتباههم واهتمامهم.

6- الإمعة: دائماً يسعى الإمعات من الناس لإرضاء أناس آخرين تجنباً للمواجهة معهم، يقول الإمعات دائماً (نعم) دون التفكير بما يلزمون به أنفسهم من أعمال، وهم يستجيبون لجميع الطلبات على حساب وقتهم، وعلى حساب التزاماتهم السابقة، ويحملون أنفسهم ما لا طاقة لهم به من الإلتزامات إلى أن يضيعوا ما لأنفسهم عليهم من حق، وبذلك تصبح حياتهم مأساوية.

7- المتردد: في اللحظة التي يجب أن يتخذ فيها القرار يلجأ المتردد إلى التسويف والمماطلة على أمل أن يتاح له خيار آخر، ومن المحزن بالنسبة لمعظم القرارات أنه قد تطرأ فكرة جداً في وقت متأخر جداً من شأنها أن تجبر القرار على أن يتخذ بنفسه.

8- الشخص العدمي/ اللامبالي: كم كان هناك نوع من رغبات وأمنيات؛ بل حقائق ووقائع قتلها الشخص اللامبالي ببروده وموت حماسته.

9- الشخص الرافض: قد يكون لكلامه أثر حاسم في رفع المعنويات أو هدمها، وفي هزيمة الأفكار الكبيرة أو دعمها، أثر كبير من رصاصات طائشة قاتلة، أو أثر أقوى من الأمل.

إن الشخص السلبي الرافض؛ مثله مثل شخص مخادع مائع السلوك، يحارب دائماً معركة لا تنتهي.. معاركه عقيمة لا فائدة منها.

10- الشاكي الباكي: إن الشكاة من الناس يشعرون دائماً بالبؤس، وبأن الشاكين محاطون بعالم ظالم، وإن الصواب هو مقياسهم؛ ولكن أحداً لا يقدرهم حق قدرهم، وحين تقدم لهم النصائح والحلول تصبح صديقاً غير مرغوب فيه، وبذلك يزداد تذمرهم.

هؤلاء من هم يتميزون بالصعوبة من الناس، والذين لا يتحملون معظم الناس التعامل معهم، أو العمل معهم أو الحديث معهم، فلا تيأس إذا ما مللت من الكسل، أو أحبطت من التبجح، أو أصابتك طبيعة البشر بخيبة أمل، بدلا - تذكر دائماً أنك لابد وأن تستمر في التعامل معه والمحافظ عليه وتفعليه في خدمة أهداف المؤسسة، وبالتأكيد ستحقق معه نتائج إيجابية وستكتسب خبرات جديدة من خلال التعامل معه ومن المهم تسجيلها.

***

كيف تخفف من توترك؟

فن الإسترخاء

يلجأ المعالج إلى تعليم المرضى مهارة الإسترخاء. وهي قائمة على مبدأ أن الهدوء الجسدي سيبعث الطمأنينة للبال. كما أن القلقين يشعرون بتوتر عضلات الوجه والرقبة والأطراف مما يعطي الإسترخاء أهمية خاصة.

لاحظ أني قلت أن الإسترخاء مهارة وفن، لأنه في الحقيقة يحتاج المرء إلى بعض التدريب حتى يمارس الإسترخاء بالشكل المطلوب، وحتى يعطي النتيجة المنتظرة.

وفي الواقع أن الإسترخاء أداة رائعة لأولئك الذين يتطلب عملهم جهداً ذهنياً وجسدياً. وليت مدارسنا تصرف بعض الوقت لتعليم الطلاب هذه المهارة بدل إشغالهم بالمعادلات الكيميائية والفيزيائية المعقدة.

هناك عدة أنواع للإسترخاء والتفصيل فيها يطول وسنتحدث عن أهم أنواعه، وأكثرها استخداماً وشيوعاً..

والآن استعد لتقوم بالخطوات التالية:

- استلق على ظهرك في مكان هادئ وضع يديك إلى جنبيك وابدأ بالعضلات الصغيرة من القدم صعوداً إلى أعلى أو من اليدين والرأس نزولاً إلى الأسفل.

- ستقوم بشد كل عضلة لمدة خمس ثواني ثم ترخيها لمدة 01-51 ثانية واستشعر خروج التوتر العصبي مع الإسترخاء.. اترك العضلة مرتخية تماماً ثم انتقل إلى الجزء التالي.

- ابدأ الآن بأصابع القدم اليمنى قم بشدها لمدة خمس ثواني ثم أرخها لمدة 51 ثانية. ثم انتقل إلى عضلات بطن الساق وطبق نفس الطريقة شد ثم استرخاء.. وهكذا الفخذ ثم الرجل اليسرى ثم البطن وهكذا..

- انتقل إلى الصدر والظهر.. خذ نفساً عميقاً وادفع الأكتاف إلى الخلف ثم أرخها مع تنفس طبيعي.

- ابدأ باليد والذراع الأيمن ثم الأيسر واتبع القاعدة العامة التي ذكرتها آنفاً.

- لكي نحصل على استرخاء الرقبة قم بدفع الرأس إلى الوراء ثم أرخه.

- والآن الفم والأسنان.. اضغط على الأسنان وادفع بزاويتي الفم إلى الوراء ثم أرخهما.

- أغمض عينيك بشدة ثم أرخهما (لاحظ أن استرخاء العيون له دور هام في الحصول على الإسترخاء الكامل).

- والآن الجبهة.. ارفع الحاجبين إلى الأعلى لمدة خمس ثوان ثم أرخهما.

* يستحسن أن يمارس الإسترخاء مرتين باليوم بالإضافة إلى لحظات تزايد القلق الشديد.

* دعوني أكرر: الإسترخاء مهارة، وتحتاج إلى تدريب، ولن تعطي نتائجها من المرة الأولى. لكن الماهر فيها سوف يجني ثمرة طيبة. وهذا مثبت علمياً عبر دراسات أكاديمية رصينة.

التصور:

مع ممارستك للإسترخاء ينصح المعالجون بأن تُعمِل ذهنك في تصور وتخيل أنك في مكان يبعث فيك الهدوء.. هذا المكان قد يكون معروفاً لديك وقد سبق أن شعرت بالهدوء فيه، أو مكان من صنع الخيال. لا يهم المكان أكثر من ماهية شعورك فيه.

ستحصل على الفائدة الكاملة لو استطعت أن تشرك كل حواسك في تخيل المكان، أعني أن تتخيل- بالإضافة لتخيل وجودك في ذلك المكان- الأصوات التي تملأ المكان، والعبق الذي ينبعث هنا وهناك..

التحكم بالتنفس

من الملاحظ كيف تختلف طريقة التنفس عند القلقين. حيث يصبح سريعاً وسطحياً. هذا النمط يعمل على إخراج زائد لثاني أكسيد

الكربون مما يؤدي إلى الشعور بالدوخة والتنميـل وعـدم الراحـة. لـذا كانت واحدة من الوسائل الهامة لمعالجة القلق محاولة التحكم بالتنفس.. نطلب من مرضانا أن يقوموا بالتالي:

- ضع إحدى يديك على صدرك، والثانية عـلى بطنـك والتـي سوف تتحرك إلى الداخل مع كل شهيق.

- ابدأ بأخذ شهيق عميق بهدوء دون أن تأخذ كمية كبيرة مـن الهواء، وأنت تعد إلى أربعة. ومن ثم زفير، وأنت تعد أيضاً إلى أربعة.

- لا يهم إن كنت تتنفس من أنفك أو فمـك.. اخـتر الأنـسب لك.

- افعل ذلك لمدة أربع دقائق عندما يساورك القلق.

خاتمة:

هذه بعض الكلمات القليلة التي حاولت أن أبسطها هنا لعلهـا تساعد في تجنب الشعور بالقلق في زمان أطلق عليه (عصر القلـق)، وفي سبيل التقليل من تلـك اللحظـات العـصبية التـي لا يـشعر الآخـرون بشدتها.



الإنصات الجيد
من استراتيجيات التفاوض الجيد

المثال الأول

إذا أجبر العاملون في مصنع ما الإدارة على رفع الأجور بدرجة كبيرة عن طريق التهديد بالإضراب عن العمل. فقد يكون العمال هنا قد حققوا ظاهرياً الانتصار في المفاوضات على أصحاب الشركة. ولكن ماذا سيحدث إذا لم تتمكن الشركة من تحقيق أرباح كافية لتمويل هذه الزيادة في الاجور. قد يؤدي ذلك إلى تسريح العاملين، وبالتالي فهم الخاسرون في النهاية.

المثال الثاني

تفاوضت شركتان بشكل تنافسي على كمية محدودة من المواد الخام كانت جاهزة للشحن الفوري، وكانت الخصومة والعداوة مستحكمة بينهما في مجال المبيعات لسنوات طويلة، فعرضت إحدى الشركتين سعراً باهظاً للمواد الخام لعلمها أن الشركة الأخرى لن تستطيع دفعه، وبالتالي تمكنت من الفوز بالمواد الخام، إلا أن ارتفاع

التكاليف منعتها من تحقيق الربح المطلوب – مما أدى إلى خسائر وضعف في الموقف المالي للشركة في النهاية.

في المثالين السابقين يبقى السؤال هو:

ماذا لو أن محورالتركيز لدى الطرفين تحول من التنافس إلى التعاون؟

مذا لو كان التفاوض قوياً وناجحاً بهذا الشكل؟

في المثال الاول : لقد كان بإمكان العاملين والإدارة أن يتوصلوا إلى حل وسط بصياغة زيادة في أجور العمال يتم ربطها بتحسن الإنتاج ورفع أرباح الشركة، فيتحقق بذلك تلبية حاجة العمال للمزيد من المال، وحاجة الشركة للمزيد من الإنتاج والأرباح.

وفي المثال الثاني: كان بإمكان الطرفين الاتفاق على تقسيم المواد الخام بينهما على نحو منصف يضمن استمرارها في الإنتاج.

المثال الثالث

قصة الاخوان:

اللذان تشاجرا على برتقالة، حيث اختلفا على تقسيم البرتقالة لذلك قامت الأم بتقسيم البرتقالة إلى نصفين متساويين.

قام الأخ الأول:

بأكل ثمرة النصف الأول وألقى بالقشرة في القمامة.

بينما قام الأخ الثاني:

بحفظ القشرة ليستخدمها في صناعة الكعكة بينما ألقى بنصف ثمرتها في القمامة حيث أنه لا يحب البرتقال ولا يحتاج ثمرته. ولو كان لديهما الاستعداد للتفاوض لانتفعا كل منهما بأفضل مما حصلا (برتقالة كاملة) عليه بدون تفاوض.

مما يؤكد أن :

التفاوض ضرورة حتمية حيث إننا بشكل طبيعي ومتكرر في حالة حوار وتفاوض دائم طوال اليوم مع الزوجة والأبناء والزملاء والرؤساء والمرؤوسين ومع التجار والعملاء الشركاء....إلخ، فحوالي 80٪ من أوقات الناس تستهلك في حوارات متنوعة.

أن التحاور والتفاهم والتعاون والميل لتبني الحلول الوسط هو الأساس الذي يتركز عليه التفاوض المؤدي لفوز كلا الطرفين. فالتفاوض النجاح صفقة نتيجتها مكسب مقابل مكسب.

التفاوض يؤدي إلى نتائج أفضل لكلا الطرفين.

التفاوض هو المنقذ والحل الوحيد للوصول إلى حل سلمي للمشكلة أو القضية أو الصفقة المتنازع عليها.

التفاوض يدعم دوام الاتصال والتواصل واستمرارية تبادل المصالح.

التفاوض علم وفن ومهارات وخبرات إنسانية تراكمية متجددة ومتطورة تمكن كل الأطراف المتفاوضة من تحقيق أكبر قدر ممكن من المصالح والمنافع في وقت واحداً وبتراضي جميع الأطراف.

***

ماهي درجة ذكائك الإقناعي؟

قم بتقييم درجة - ذكائك الإقناعي- بالإجابة على الأسئلة الآتية، من خلال تحديد الخيار الذي يصف أداءك أفضل وصف، إذا كانت إجابتك هي لا فقم باختيار الخيار رقم (1) أما إذا إجابتك هي "نادرا" رقم (2)، أحيانا رقم (3)، في أحوال كثيرة (4)، دائما (5)، عقب إجابتك على جميع الأسئلة التفت إلى الجزء الخاص بتفسير نتائجك لتقييم أدائك.

السؤال

1- دائماً أقوم بتأسيس مصداقيتي، وأذكر مؤهلاتي قبل أن أحاول إقناع أي شخص.

2- حينما أمارس الإقناع أقدم البراهين من خلال عدد من الناس الذين أولوني ثقتهم أو وثقوا في مؤسستي في الماضي.

3- أقوم بإحداث انطباع قوي في الدقائق الأولى من أي اجتماع.

4- دائما أقوم باستخدام لغة الجسد للتأثير على الآخرين.

5- دائماً أهتم وأحسن تفسير لغة الجسد للآخرين.

6- أقوم باستخدام أساليب متعددة ومتنوعة حتى أتمكن من التأثير على الآخرين.

7- ألاحظ ما يقوم به الناس، كدلائل على الخداع.

8- استخدم الصوت المنخفض حينما أريد أن يظهر صوتي قوة موقفي.

9- أعمل على تغيير نبرات صوتي واستخدام السكتات كي أحفز الآخرين نحو الإهتمام والتأثر.

10- أتجنب استخدام المقدمات أو ما يشتت أو ما يعوق الإنتباه حين أتحدث.

11- أقوم بتحليل كلمات وسلوك من أود التأثير عليهم لأتعرف على نوع المعلومات التي ستعمل على إقناعهم.

12- أقوم بتحليل كلمات وسلوك من أود التاثير عليهم، كي أحدد الطريقة التي يفضلون أتخاذ قراراتهم بها.

13- دائما أروج لافكاري بالتحدث عن فوائدها.

14- أستخدم الكلمات القوية المؤثرة المفعمة بالعاطفية والموضوعية.

15- أقوم باستخدام المقابلات الشخصية عندما أرغب في أداء اقناعي قوي.

16- دائم البحث عن الأفكار الجديد والفريدة.

17- أقوم بتقديم اقتراحاتي على نحو يمس الحاجات الإنسانية الأساسية للطرف الآخر.

18- أكرر الكلمات والعبارات في خطابي كي أوجد نوعا من التأثير.

19- أستخدم كثير من المجازات والتشبيهات والروايات في تقديمي لأؤكد على النقاط الهامة.

20- أستخدم الفكاهة لأزيد من المشاركة والتفاعل.

21- أقوم بتحديد وإيجاز عدد النقاط التي أقدمها.

22- أقوم بترتيب وتنظيم وتبويب أفكاري في التقديم لتتمركز على حل موضوع محدد إن أمكن.

23- أقوم بجذب أنتباه الجمهور بافتتاحية مثيرة وأخاذة.

24- أقوم باختتام عرضي على نحو تجميعي لما عرضته مع الدعوة إلى العمل.

25- أقوم بتوثيق آرائي ومطالبي بوثائق وأدلة جيدة ومتنوعة ومقبولة من الآخر.

26- استخدم دراسات الحالات العملية، والمفعمة الحيوية لأزيد من قدرة الجماهير على الإستيعاب.

27- أعمد إلى تكرار تقديمي وأفكاري كلما أمكن في حالة الرسائل المهمة.

28- أستخدم أكثر من إستراتيجية للحوار لدحض الأفكار المناهضة (السلبية) عن عمد.

29- أعمد إلى دحض الأفكار المناهضة قبل أن يتاح لها فرصة الظهور.

30- أحصن فريقي التفاوضي ومؤيدي مقدماً ضد الأفكار المناهضة المتوقع عرضها.

31- حينما أذكر إحصائيات، أقدمها بطريقة واضحة ويمكن تذكرها.

32- لا يحتاج تقديمي الصوتي والمرئي إلى ما يزيد عن 20 دقيقة.

33- يرتكز تقديمي الصوتي والمرئي على رسالة واضحة ومحددة.

34- أعمد إلى عرض فكرة واحدة أو اثنين على الأكثر في فرصة العرض المتاحة لي كل مرة.

35- أقوم بتوزيع الأدوار بيني وبين أعضاء فريقي التفاوض المعلن أو الخفي وراء الكواليس.

36- أتخير الأصوات والألوان التي استخدمها في العرض المرئي، طبقاً لما يحبه الجمهور.

37- أغير استخدام الوسيلة على حسب الرسالة التي أريد توصيلها.

38- أعمل على تشجيع التغذية الراجعة في المناقشات لأزيد من مستوى القناعة المتابلة.

39- أستخدم الأسئلة لا البيانات في إثارة المناقشات.

40- أستخدم الأسئلة المحرجة عن عمد حينما أرغب في إثارة الشخص الآخر تجاه الموضع الراهن.

41- أقوم بطرح الأسئلة المفاجئة للتأثير في التقديم أو أثناء الإجتماع كلما أمكن.

42- أنصت باهتمام إلى أراء الناس، لأتفكر في محتوى وخصائص ودوافع ما قالوه.

43- أقوم بالتعريف المسبق على جمهوري مقدماً لأحدد إستراتيجية الإقناع التي سأتبعها.

44- أقوم بتغيير استراتيجية الإقناع والمواد التي لدي حينما أتعامل مع جماهير مختلفة.

45- أعرض أقل مما أتوقع عندما أفاصل للشراء.

46- أخطط لإقناع تدريجي يسير خطوة بخطوة إذا كانت هناك معارضة شديدة لمقترحاتي.

47- استخدم إستراتيجية إقناع تعزز من نقاطي القوية وتقلل من نقاط الضعف عندي.

48- أطلب دائماً مما أتوقع الحصول عليه، حينما أقوم بالتفاوض أو البيع.

49- أقوم ببذل المعروف للناس فأكسب تعاطفهم معي ومع أفكاري.

50- أعمد إلى توثيق اتفاقاتي بالعقود المكتوبة حتى اضمن التزام الآخرين، خاصة في حالات الشك من ذلك.

51- أستفيد من السلطة أو اللقب الذي استمدته من موقع سلطتي.

52- أقوم بارتداء الملابس المناسبة التي تؤكد مكاناتي وقدراتي وحرفتي.

53- أقوم بتسويق المعلومات الخاصة للشخص المناسب الذي أحاول التأثير عليه.

54- حينما أقوم ببيع أي شيئ أؤكد على أنه يتمتع بشهرة وثقة العملاء والسوق عامة، فضلاً عن أنه مطلوب باستمرار.

55- أقوم دائماً بالتعبير عن انتمائي إلى المنتجات أو الناس أو الشركات التي يحبها الطرف الآخر.

56- أؤكد على أوجه التشابه التي أتوافق فيها مع الطرف الآخر.

57- ألجأ إلى الخبراء والمتخصصين كمرجعية في اعداد خططي واستراتيجياتي التفاوضية.

58- أثني على الآخرين واشكرهم لأزيد من قدرتي في التـأثير عليهم.

59- اسـعى لإسـتغلال المواقـف الـصعبة والـضغوط التـي يتعرض لها الطرف الآخر حتى أصل إلى مطالبي المشروعة.

لكل سؤال تكون درجة الذكاء الإقناعي هـي (1)، (2)، (3)، (4)، (5) إختر الدرجة التي تناسبك.

نتيجة الإستبيان

1- (280-300) شديد التميز:

أنت على قدر ممتاز من القدرة على الإقناع. ويمكنك بلوغ قدر كبير من النجاح والتميز في مجال المبيعـات أو الـسياسة الدبلوماسـية أو العلاقات العامة وعالم المال والأعمال.

2- (249- 279) متفوق:

أنت مقنع موهوب في عديد من المجالات. بيد أنك تفتقـر إلى القليل حتى تصل إلى التميز.

3- (180- 239) ملائم:

أنت على علم، وتقوم بممارسة الكثير من أساسـيات الإقنـاع، إلا أنه يمكنك تقليل الفرص الضائعة لديك بتنميـة مهاراتـك وزيـادة معارفك.

4- (دون إلـ 179) غير ملائم:

مهاراتك الإقناعية ضعيفةن لكنك تكافح من أجل الحصول على ما تريد، كما أنه من الممكن أن تكون معرضاً لان يستغلك المقنعون المحترفون غير الملتزمين بالأخلاق، وأن يكون هناك الكثير من الفرص الضائعة عليك.

الإستفادات العملية من الإستبيان:

1- إن الهدف الأول من الإستبيان هو إتاحة الفرصة لك بتحديد المناطق التي ترغب في تحسينها.

2- استنفار قواتك العقلية والنفسية نحو التفاعل مع محتويات هذا البرنامج.

3- التعرف على قدر كبير ومتنوع من مهارات الإقناع.



أساس العلاقات الناجحة

عندما يشعر أحدنا بالضيق لسبب ما، فإنه يجب أن يجد إنساناً يتحدث إليه، ولاشك أنه إذا وجد شخصاً ينصت إليه ويتفهم مشاعره، فإن ذلك سيخفف عنه شيئاً من هذا الضيق إن التعاطف مع الآخرين أي الإحساس بمشاعرهم وإشعارهم بتفهم هذه المشاعر هو من صفات الإنسان الذكي عاطفياً.

إننا ننجذب فطرياً إلى الأشخاص الذين يتفهمون مشاعرنا ونعرض عن الأشخاص الذين لا يشعرون بنا، ولكي ينجح الإنسان في قراءة مشاعر الآخرين يجب أن يكون قادراً على قراءة مشاعره وتأثيرها على تصرفاته، عندها يستطيع أن يجري القراءة المعاكسة، وأن يعرف مشاعر الآخرين من خلال تصرفاتهم.

إن من أهم حاجات الإنسان في هذا الوجود حاجته إلى أن تقدر مشاعره من قبل الآخرين ويعتمد تقدير المشاعر على ثلاثة أمور:

1- إدراك هذه المشاعر: فأنت ترتاح للشخص الذي يراك منزعجاً فيقول لك (أراك منزعجاً بشدة).

2- تفهمها دون الحكم عليها: نحن نشعر بالارتياح أيضاً، عندما يتفهم الآخرون مشاعرنا دون أن يبدوا رأيهم فيها، كأن نسمع مثلاً (أدرك تماماً أن هذا الأمر مزعج بالنسبة إليك).

3- التعاطف: وهو كما قلنا الإحساس بمشاعر الآخرين، ويمكن التعبير عن ذلك بعدة طرق منها مثلاً أن يقول الشخص الذي يريد التعاطف مع شخص آخر(أفهم تماماً ما تشعر به، فقد مررت بهذا الشعور من قبل).

إذا كان تقدير مشاعر الآخرين يريحهم، فإن أكثر ما يزعج الإنسان هو إحساسه بأن الآخرين لا يقدرون مشاعره، ويمكن أن يتم ذلك بعدة أشكال منها:

1- تجاهل المشاعر: كأن يكون الإنسان متجهماً بسبب شعوره بالحزن فيأتي من يقول له (لماذا العبوس، ابتسم!) إن مطالبة شخص حزين بالابتسام هو تجاهل تام لمشاعره، وهو لا يروح عن هذا الشخص بل على العكس يزيده شعوراً بالحزن والعزلة.

2- إخبار الآخرين أن هذه المشاعر غير طبيعية: تضايقت سعاد من تصرف هند معها فما كان من أمل إلا أن قالت لسعاد: (أنت حساسة زيادة عن اللزوم)، ربما كانت أمل تحاول التخفيف عن سعاد، إن اختلاف المشاعر بين الناس أمر طبيعي ولا يحق لنا أن نتهم مشاعر الآخرين بأنها شاذة أو غير طبيعية لمجرد أننا لا نوافق على هذه المشاعر.

3- إخبار الآخرين كيف يجب عليهم أن يشعروا: هل سمعت أحياناً من يقول لك (لماذا تحب هذا الإنسان، أنا لا أرى فيه شيئاً يستحق الإعجاب) إن مشاعر الإنسان هي هويته، وعندما نطلب من الآخرين أن يشعروا مثلما نريدهم أن يكونوا امتداداً لنا، وأن تكون مشاعرهم امتداداً لمشاعرنا، أي أننا نمحو هويتهم ونعتدي على حقهم في الوجود كأشخاص مستقلين عنا. لذلك ينزعج أحدنا انزعاجاً شديداً حينما يخبره الآخرون كيف يجب عليه أن يشعر تجاه أمر ما. إن مشاعر الإنسان جزء من ذاته، ولا يحق لنا أن نحاكم هذه المشاعر أو أن نسخر منها، بل يجب أن نقف أمامها باحترام، وأن نتفهمها ونتقبلها كما هي، نعم قد تبنى مشاعر الآخرين أحياناً على أساس معلومات خاطئة او ناقصة فتقوم بإصلاح هذه المعلومات أو إكمالها، وقد تبنى المشاعر أحياناً على معالجة خاطئة من وجهة نظرنا - لمعلومات معينة فنبين للآخرين المعالجة التي نراها صحيحة لكن على جميع الأحوال نحن نعترض هنا على معلومات الآخر أوطريقة معالجته لمعلومات معينة، أما مشاعره فيجب أن نعترض عليها أبداً. إننا عندما نتعامل مع الآخرين على اساس تفهم مشاعرهم واحترامها، ندفعهم إلى تفهم مشاعرنا واحترامها وفي هذا النوع من العلاقات تقل المشاكل وسوء الفهم، وتزداد القدرة على حل الخلافات والعمل المشترك مهما كان هناك اختلاف في الطبائع وإنماط التفكير.

إن التعاطف مع الآخرين يحتاج إلى استقرار عاطفي، فالإنسان الذي تستهلكه عواطف القلق أو الخوف أو الحزن ينخفض إحساسه بمشاعر الآخرين، ولذلك علينا أن لا نلوم الآخرين إذا لم يتعاطفوا معنا إذا كانوا في حالة نفسية غير مستقرة.

يعتمد التعاطف مع الآخرين على قراءة مشاعرهم من خلال تصرفاتهم وتعابير وجوههم، وقد أجريت تجربة عرض فيها شريط فيديو صامت مدته 45دقيقة يعرض حركات اشخاص وتعابير وجوههم في حالات شعورية مختلفة، وطلب من 700مشارك من 18دولة مختلفة أن يجدوا الحالة الشعورية لكل شخص من خلال قراءة لغة جسده، وتبين أن الذين حققوا أعلى نسبة من القراءة الصحيحة لحركات وتعابير الآخرين كانوا أكثر المشاركين نجاحاً اجتماعياً واستقراراً عاطفياً.

***

كيف تبني مهارة الفضول؟

أولاً: احتفظ معك دائماً بمذكرة أو دفتر ملاحظات:

حيث تستطيع تسجيل أفكارك، وانطباعاتك، وتساؤلاتك حول مسألة ما أو أمر معين في لحظتها. وكم تذكر أن فكرة مبدعة خطرت لك لم تقيدها بالكتابة، ثم لم تستطع تذكرها فيما بعد!.

هذا بالإضافة إلى أن الفكرة التي تسجلها في وقت نشوءها سوف تحمل معها الحالة النفسية والبيئة التي ظهرت فيها هذه الفكرة.

يمكنك أن تستخدم أي نوع من الدفاتر سواءً زهيدة الثمن أو الملونة منها، ولكن المهم أن تحملها معك أينما ذهبت، وأن تكتب فيها باستمرار. كما يمكن أن تخصص ملفاً معيناً على جهازك الحاسوبي الشخصي لكي تسجل فيه ملاحظاتك وأفكارك.

هذا ما كان يفعله العالم الشهير ليونارد دافينشي ،الذي ترك بصمته المميزة على عدد من العلوم. يمتلك الباحثون ما يقارب سبعة آلاف صفحة على شكل دفاتر ملاحظات لهذا العالم. ومع ذلك، يُجمع

معظم الباحثين على أن هذه التركة تمثل نصف ما سجله دافينشي من ملاحظات خلال حياته.

بعد أن درس أحد الباحثين دفاتر ملاحظات هذا العالم الفضولي، أشار إلى أنها تحوي ملاحظات حول مختلف الموضوعات، مكتوبة على عجل ودون ترتيب، وأحياناً في نفس الصفحة. كما قد تجد نفس الملاحظة في أكثر من موضع أو قسم. وبالإضافة إلى الملاحظات الكتابية، يحوي دفتر ملاحظات هذا العالم على رسومات، وتصاميم، ومخططات متنوعة وغير ذلك.

كان (دافينشي) يسجل في دفتره ملاحظاته ،أسئلته، وأحلامه، وآراء لعلماء عصره الذين يقدرهم، ومقاطع شعرية، ونكتاً أيضا.

قبل أن انتقل إلى العنصر الثاني، دعوني أنبه إلى ماشعر به أحد الأصدقاء عندما بدأ يطبق هذه الفكرة. يقول : "كان ينتابني حالة من القلق أو التردد أو الخوف عندما أبدأ بتسجيل ملاحظتي!. كنت دائما أتساءل إن كان ما أكتبه صحيحاً أو مهماً أو ذا قيمة".

وهذه نقطة هامة، فعندما تكتب يجب أن تشعر بكل هدوء وأريحية وأن تكتب أي شيء، ودون ميل إلى تقييم أو نقد ما كتبت. لأن الفكرة المبدعة- كما يقرر المبدعون- لا تأتي إلا بعد كتابة عدد هائل من الأفكار العادية أو حتى السخيفة!!.

لقد مضى وقت طويل ونحن في تردد وشك من قدرتنا على الإبداع والإبتكار، من قدرتنا على إنجاز شيء مهم، من قدرتنا على أن

نترك بصمة مؤثرة في الدنيا قبل أن نمضي منها. لقد آن الأوان لأن تنطلق وتحلق في الآفاق. لقد أن الأوان لكي تسجل أسمك ضمن قائمة المميّزين الذين أضحت الدنيا بعد ولادتهم عالماً مختلفاً.

ثانياً: تكمن مهارة الفضول في القدرة على ابتداع الأسئلة.

فالعقول العظيمة تطرح دوماً أسئلة عظيمة ومحيّرة. هذه الأسئلة هي شرارة الإشتعال للبحث وراء الحقيقة والغوص في أوعية المعرفة. وهي التي ستمنحك وضوحاً وفهماً وعمقاً للقضية التي تبحثها أو تدرسها.

يقول برنارد شو: (بعض الناس يرون الأشياء كما هي عليه ويقولون: لماذا؟ إنني بأشياء لم تحدث قط وأقول لم لا؟!)

تمتلك الأسئلة الجيدة طاقة هائلة في استثارة الفكر، كما تلهم بالفرص الجديدة. هذا ما يخبرنا به العباقرة والمبدعون. فقد كانت المحفز لألبرت أينشتاين الذي نظرية النسبية حيث يقول:

من المهم عدم التوقف عن السؤال، فحب الإستطلاع قائم لأسبابه الوجيهة الخاصة. ولا يمكن للإنسان إلا أن يحس بالرهبة حين يتأمل الأسرار الخفية للكون. لذا يكفي أن يحاول المرء أن يتأمل جانبا صغيراً فقط من هذا السر الخفي كل يوم. وعليك ألا تحاول قط أن تتخلى عن شعلة حب الإستطلاع.

وعـودة إلى دافينـشي لنـرى كيـف كـان يـستثير فكـره بطـرح الأسئلة. ومن ذلك مثلاً ما وجد العلماء في دفاتره حول طيران الطيـور. فقد كتب:

* كيف يطير الطير؟

* لماذا يمتلك جناحان؟ وريشاً؟

* كيف يتمكن من الإقلاع؟ كيف يتمكن مـن إبطـاء حركتـه وتسريعها؟

* كم هو العلو الذي يمكن أن يصل إليه؟

* متى ينام؟

* وماذا يأكل؟

* وما هي قدرته على الرؤية؟

وهكذا العديد من الأسئلة التي لم يجد لها إجابة وافية، لكنه على الأقل امتلك الحماس لمعرفتها. كما أن هذه الأسئلة كانت البدايـة لبحثـه وتعرّفه على آلية تحليق الطيور.

ثالثاً: التأمل

كثيراً ما نحرم أنفسنا من لحظات التأمل التي نُعمل فيها فكرنـا لنتفحص أمراً ما، أو نحلل مشكلة، أو ندرس قضية أو ظـاهرة. يُـذكر عن أحد الفلاسفة أنه لجأ إلى أن يفقأ عينيه! حتى يحث نفسه على التفكر والتأمل ويتوقف عن الإنشغال بالقراءة والمطالعـة. لا أدري مـا صـحة هذه القصة، لكن ما أعرفه جيداً هو أن التأمـل والتفكـر يحـتلان أهميـة

كبيرة كمهارة تساعدنا على ترقية أنفسنا وتحفيزها وتفحص مسار حياتها. وليس من دليل على عظم هذه المهارة من حث العزيز العليم في القرآن الكريم عباده على التأمل والتفكر في خلقه والسياحة في الأرض لأخذ العبر والعظات ومدحهم في عشرات المواضع بمثل هذه الصفات.

إن انخراطنا اليومي في أعمالنا، والقيام بمسئولياتنا حوّلتنا إلى كائنات أشبه بالآلات، وحرمتنا الفرصة في الإستفادة من أعظم نعم الله ألا وهو العقل وما يمتلكه من إمكانيات هائلة ومذهلة.

تمرين 1:

العمل على قضية معينة هي إحدى الأدوات القوية التي تؤدي إلى تركيز الفضول. أختر هذا الصباح قضيةً من حياتك الشخصية أو المهنية. وابدأ خلال اليوم بتسجيل ملاحظاتك وأسئلتك حولها. لا تستعجل في أخذ أي موقف أو رأي حولها. ولا تهتم بالإجابة عن الأسئلة. فقط سجل ملاحظاتك المبسطة وأسئلتك. في نهاية اليوم ستجد أنك امتلكت ذخيرة واسعة حول هذا الموضوع. يمكنك الآن أن

تقرأ حوله للنظر في آراء الآخرين ومن ثم تضع نظرتك وفكرتك الخاصة.

تمرين2:

وهو تمرين التأمل.. اجلس في مكان هادئ.. استرخي.. ضع أمامك أحد الأسئلة التي أثرتها سابقاً. ابدأ في التفكر والتأمل.. تحتاج إلى التركيز الشديد.. كلما شعرت أنك شردت بعقلك عن الموضوع، أقرأ السؤال مرة أخرى، واستجمع تركيزك.. كثير من الناس لديهم عادات معينة لجلب تركيز أكبر مثل المشي أو قيادة السيارة (لا ننصح بها!) أو اللجوء إلى أماكن معينة تمنح المزيد من الإسترخاء والتركيز.

لقد وجد العديد من الناس الفائدة من القيام بهذا التمرين قبل النوم وبعد الإستيقاظ لأنهم شعروا وكأن عقلهم كانت تعمل حول هذا الموضوع أثناء نومهم!.

تمرين3:

من الأدوات الرائعة أيضاً كتابة ما يخطر في بالك حول قضية ما. اختر واحدة من الأسئلة التي أثرتها سابقاً. اجلس في مكان هادئ. خذ عشرة دقائقة لكتابة كل ما يخطر ببالك حول هذا السؤال. الفكرة الأساسية أن تبقي قلمك يكتب دون اهتمام بالصياغة أو القواعد النحوية أو غيرها. حافظ على قلمك يجري على الورق حتى لو كتبت

أفكار سطحية أو معروفة فأنت الآن تتغلب على الجانب البدائي من تفكيرك. ومن ثم ستنفتح أمامك آفاق أوسع.

ختاماً: هذه دعوة لأن تحيي هذه المهارة في عقلك، والتي ستكفل لك أن ترى العالم بشكل مختلف، وأن تتخلص من كل ملل. كما أنها دعوة لأساتذتنا المعلمين، حيث تكمن أعظم رسالة للتعليم في إيقاظ الفضول في عقول الصغار الغضّة والتي ستعينهم في بناء مستقبل زاهر.

***

تبادل التقدير والقوة

انك بامتداحك أي جانب ايجابي في الآخرين تضفي على روحك غناءا وثراءا.

إن كنت راغبا في تقوية ارتباطك مع ذاتك والتطبع بالإقتدار اللازم دوما، تقص الخصائص الإيجابي في الآخرين واطر عليها. فمثل هذه الخطوة تزيد من التفاتك إلى الخصائص الإيجابية عند الآخرين إضافة إلى حيلولتها دون تركيزك في خصائصهم السلبية.

فالتفاتك إلى الخصائص الإيجابية عند الآخرين يأتي من تفكيرك بهذه الأمور. وبتفكيرك في الخصائص الإيجابية تزداد معنويا، قربا منها واستئناسا بها، أي انك في الحقيقة تكون قد أوجدتها ورسختها في نفسك.

ولامتداحك الخصائص الإيجابية عند الآخرين تأثير ايجابي في نفوسهم يحثهم على مواصلة ذلك السلوك المطلوب.

وبهذه الطريقة تحث الآخرين لتبني السلوك المستحسن المطلوب وهو ما ترغب فيه بالتأكيد. بينما انتقاد الخصائص السلبية في

الآخرين يولد لديهم انعكاسا سلبيا يحفزهم على معاودة السلوك الخاطئ أو التخلي عن خصائصهم الإيجابية التي يرونها مهملة.

وباطرائك على الخصائص الإيجابية لدى الآخرين يستبان أي الأمور ترضيك وتستهويك وتستحق الإطراء برأيك وتثير بذلك الرغبة لدى المحيطين بك لمعاودة ذلك السلوك، على الأقل عند تواجدك. وبهذا ترى أنك قادر على ارغام المحيطين أيضا لتبني السلوك المثالي بسهولة مما يشعرك بالقوة والإقتدار.

ولابد لمن يرى أن الثقة بالنفس والاعجاب بالذات هو نوع من الأنانية والإعتزاز بالذات، أن يتنبهوا إلى أن امتداح الآخرين والإطراء عليهم أمر لا مفهوم له في منطق المغترين بذاتهم.

فالإلتفاف إلى الخصائص الإيجابية والإطراء عليها سلوك لا يتبناه إلا ذوي الروح المتحررة المتسامية شرط أن:

لا تتمادى في الإطراء على الآخرين:

صحيح أن المدح والتشجيع والإطراء على الآخرين، سيما سلوكياتهم الحسنة أمر لابد منه، ولكن المطلوب هو أن تلتزم خلال ذلك بالصدق والصراحة.

المطلوب أن نمتدح ونشجع الآخرين بالأخذ بالحسبان خصائصهم الإيجابية، وعلى قدر مستواها، فقط على قدر مستواها أو أكثر بقليل.

فالإكثار من المدح والمغالاة في الإطراء على خصائص الأشخاص المطلوبة توجه ضربة من عدة جهات لمعنوياتك وشخصيتك، وتتسبب بالطبع في تراجع ثقتك بنفسك:

السبب الأول: انت نفسك تعلم أكثر من غيرك إلى أي درجة تماديت ورضيت لنفغسك بالكذب في امتداحك هذا مما يشعرك استطرادا عندما تواجه إطراء الآخرين عليك بأنهم يكذبون أو يتمادون في كلامهم ويتعذر عليك التعاطف مع إطرائهم والرد عليهم بشكر واقعي.

السبب الثاني: يتنبه الطرف الآخر إلى حد ما لحقيقة شعورك ومجاملاتك الغير حقيقية مما يؤثر سلبيا في معنوياتك.

السبب الثالث: إنك بامتداحك الزائد للآخرين تشعر بحالة سلبية إزاء نفسك (بالدونية مثلا أي تدني مستواك قياسا إلى غيرك).

إمتدح الآخرين واطر عليهم على قدر استحقاقهم وليس أكثر إحرص على أن لا يكون امتداحك مصطبغا باستصغار شأنك.

لا تقارن نفسك مع الطرف الآخر عند امتداحك له. تجنب مثلا العبارة: ثقتك بنفسك أعلى بكثير مما أنا عليه، أحسنت!

لا تقارن أي شخص إلا بنفسه.

دع التملق

التملق أو المراء هو المغالاة في مدح صفة يفتقدها الشخص الآخر أساسا أو يتمتع بها ولكن على مستوى أدنى. وفي كلتا الحالتين يترجم السلوك بأنه الكذب على النفس وعلى الآخرين. وهو ما تتنبه إليه بنفسك ويتنبه له الآخرون أيضا.

والتملق يعني التخبط والتكلف لإدخال السرور إلى قلوب الآخرين.

والتملق يحاول الإبقاء على شعور الآخرين بالرضا إزاءه بتعظيمه لهم.

وقد يرنو المتملق من وراء ذلك إلى تحقيق أهداف منها:

أربعة اطراءات يرد عليها لا محالة باثنين على الأقل.

فالشخص قد يطمح لإيجاد مثل هذا الإحساس المطلوب والشعور بالإرتياح في نفسه، ولكن بسبب اطلاعه على عدم واقعية ما يسمع يفشل عمليا في تحقيق هدفه.

فالتملق يكشف بنحو غير مباشر عن رغبة المتملق في الإصغاء إلى التملق وأن يدفع الآخرين لامتداحه والاطراء عليه. المطلوب منك هو أن تتعاطى مع الآخرين باحترام دوما وتمدحهم وتشجعهم، بالأخذ

بالإعتبار خصائصهم الإيجابية التي يتميزون بها، ولكن في إطار الحقيقة وليس أكثر من ذلك.

فمطلوبية امتداحك للآخرين تنم عن كونه سلوكا يغني روحك ويزيدها ثراء، كما أنها طريقة لتشجيع الآخرين وخدمتهم من أجل تقوية صفاتهم الحسنة، لاغير.



المهارة المنسية

على الرغم من أننا نقضي وقتا طويلا في تعلم التقنيات المعقدة لكسب الآخرين ومد جسور المودة إليهم، لكننا كثيرا ما تفوت علينا واحدة من أكثر المهارات أهمية وسهولة والتي يمكن للجميع ممارستها في أي زمان أو مكان. إنها مهارة الإنصات الجيد.

إننا للأسف نعيش في عالم أناني يهتم كل فرد فيه بما يخصه دون أن يلتفت إلى حاجيات من حوله. ولذا كثيرا ما تجد أشخاصا يبحثون عن صديق يستمع إليهم باهتمام. إنها أفضل هدية يمكن أن تقدمها للزبون الغاضب وللموظف القلق وللصديق المتألم.

يقرر العرب أن الإنصات أعلى درجة من الإستماع. ذلك أن الإنصات يعني الإستماع بصمت أي صرف كل الحواس وتفريغها للإستماع إلى المتحدث.

الإستماع الجيد هو بداية التواصل الفعال والناجح مع الآخرين. ومن المدهش أن الذين يتقنون هذه المهارة قلائل جدا. وعندما تتقن هذه المهارة فستجد من حب الناس لك والإستماع

بالجلوس معك ما سيمنحك ثقة كبيرة بنفسك. ما رأيك أن نحاول معا أن نجرب الوسائل التالية لتنمية مهارة الإنصات البارع:

* الإنصات الجيد هو الإستماع مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث ولغة الجسم التي يبديها، وتقمص اللهجة العاطفية التي ترسمها كلماته.

تخيل أن شخصا ذكر أمامك وفاة أمه.. وتحدث عنها وعن فضائلها وفاضت عيناه من الدمع ببكاء حار. المستمع العادي يقدر الحزن الذي يعيشه هذا الشخص، أما المستمع البارع فيفهم الحزن البالغ الذي يعيشه المتحدث، ويقدر مدى الحب الذي يكنه المتحدث لأمه وكم يفتقدها. لعل هذا المثال يوضح الفرق بين الإستماع إلى الكلمات ظاهريا والإستماع لما تحمله من معاني عاطفية.

* استمع إلى مايقوله بدل مجرد السماع له. هناك عدد من الأشياء التي يمكن أن تستمع إليها مثل قيم المتحدث ومشاعره. أقبل عليه ببصرك وسمعك وكامل جسدك.

* حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية. ابذل اهتماما أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم وأحاسيسهم أثناء حديثهم إليك.

* لا تقاطع الآخرين أو تكمل كلامهم. إن الناس يشعرون بالضيق ممن لا يستمع إلى حديثهم.

يقول دايل كارينجي: إذا كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس، ويتغامزوا عليك، ويسخروا منك من خلف ظهرك، إليك هذه الوصفة: (لا تصغي طويلا إلى أحد، تكلم عن نفسك دون انقطاع، وإن كان لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر، لا تنتظر ريثما ينتهي، فذكائه لا يعادل ذكائك! فلم تضيع الوقت بالإستماع إلى ثرثرته السخيفة؟! قاطعه فورا واعترضه في منتصف الطريق)..!!

* تفاعل مع مشاعر المتحدث قبل أن تطمئنه بالحقائق. وهذا كثيرا ما يحدث مع الأباء الذين يسارعون للإستجابة إلى مخاوف ابنهم حين يقول:

"هناك شيء مخيف تحت السرير" حيث يقولون: "لا تخف ليس هناك ما يخيف، أنت في أمان". بينما قليل منهم من يبدون تعاطفا مع مشاعره هو "لا بد أنك قضيت ليلة مرعبة".

* الإستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك.

أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم بينما أنت صامت مثل تعابير الوجه والإيماء بالرأس. لا تقل إني أتفهم مشاعرك.. قاوم رغبتك في المشاركة بالحديث والكلام لمجرد الكلام.

* ادعم استماعك بأصوات قليلة، مثل التأوه أو تلك التي تدل على الإستغراب. هذا يضفي على استماعك نكهة خاصة.

يمكنك أن تبيع الثلج إلى سكان الإسكيمو إذا أرخيت لهم سمعك وفهت ما يريدون أن يقولوه!

* ركز على ما يقوله المتحدث بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة على ما قاله. ركز على المتحدث نفسه تماما كما ينصح به مدربي لعبة كرة التنس: "ركز على الكرة". في الواقع هذا سيضفي على مهارتك في الإستماع صفة العفوية المحببة.

* استمع ضعف ما تتحدث به. تذكر المقولة القديمة في أننا نمتلك لسانا وأذنين. لذا أعط الفرصة لمن يجالسك بالحديث. تذكر أن كل شخص لديه ما يستحق أن تستمع له وما سيثري عقلك وتفكيرك.

* استثر جليسك لكي يتحدث عن نفسه وما يهمه. قم بتوجيه أسئلة مفتوحة: "كيف يمكن أن نقوم بذلك؟"، "ما رأيك بـ.."، "كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟" (يحب الناس من يقدر مشاعرهم)، "ماذا لو..؟" "ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك..؟" (يحب الناس أن يطلب منهم النصحية). "ما الطريقة التي تفضلها أنت لفعل..؟" (لاحظ لهجة الإحترام والتقدير). واحذر من أن تلقي أسئلة تضعهم في موقف دفاعي: "لماذا..؟" لو استطعت فعل ذلك فستمتلك أداة رائعة لكسب قلوب الناس. وتذكر دوما:

أن تصبح مستمعا بارعا يكسبك من الأصدقاء وحب الآخرين أكثر من أن تكون متحدثا بارعا.

***

الفهارس

إستمع لي أستمع لك..

ان التواصل الناجح يعتمد على مدى قدرتك على الإصغاء للآخرين، وإن كنت غير قادر على الإصغاء تفتقد أهم عنصر من عناصر القيادة والتدريب، وانعدام التواصل في مجتمعنا حاليا يعد مؤشرا على فشل الأمم في تحقيق النجاح المنشود، بل دليلا على اتباع غريزتنا الإنسانية وإتباعنا للتعقيد، وإذا ما أردنا الحديث عن الية التواصل بين الأشخاص فهي كثيرة أهمها التواصل الكلامي، الكتابي، لغة الجسد التي تعبر عن الكثير من المكنونات الخفية.

التواصل الكلامي هو الأهم لأنه بأهمية قدرتك على الحديث سيكون عليك الاستماع. وفي هذا الكتاب ستتعرف إلى مهارة من أهم مهارات التواصل مع الآخرين ألا وهي مهارة الاستماع الفعّال. والمشاركة الإيجابية عن طريق الأذن وكيف تحسن من إصغاءك للآخرين.

W.Salama 010 15 17 873

LISTEN TO ME LISTEN TO YOU



للنشر والتوزيع

حصريات مجلة الابتسامة
** شهر يونيو 2015 **
www.ibtesamh.com/vb


Exclusive
For
www.ibtesama.com